

**GOBIERNO DE CHILE
SERCOTEC**

GUÍA DE SERVICIOS Y PROGRAMAS

SERCOTEC 2010

INTRODUCCIÓN

La presente guía es un documento de trabajo interno que contiene la definición de la oferta institucional de servicios y programas que SERCOTEC ofrece a sus distintos tipos de clientes/as para el 2010.

Esta guía ha sido elaborada de manera colaborativa, contando con la participación de las distintas Unidades del Nivel Central y Direcciones Regionales. Para ello se llevó a cabo un proceso de evaluación e identificación de espacios de mejora respecto al modelo implementado durante el año 2009, que involucró a toda la institución.

De esta forma, se espera que durante el año 2010 se consolide y mejore el modelo de intervención de SERCOTEC implementado durante el período 2009, que se caracteriza por desarrollar una oferta institucional diferenciada en función de una segmentación de nuestros clientes/as; la que considera a los emprendedores/as, microempresas y pequeñas empresas, con el objeto de aumentar su competitividad y facilitar su acceso a los mercados. Para ello ponemos a su disposición distintos tipos de Servicios de Desarrollo Empresarial, junto con Programas de Entorno, que buscan mejorar las condiciones en el que las empresas nacen y se desarrollan.

OBJETIVOS:

Los principales objetivos de la oferta institucional de SERCOTEC para el 2010 son:

- Consolidar el modelo de intervención institucional de SERCOTEC basado en Servicios de Desarrollo Empresarial, Programas de Entorno y Concursos Nacionales, implementados durante el 2009.
- Hacer más eficiente el enfoque de intervención del Servicio, enfatizando que existen distintos tipos de clientes/as, así como ámbitos en donde es posible agregar valor. Con esto se espera aumentar la competitividad de las MIPE para que accedan a nuevos mercados y mejorar las condiciones del entorno en que las empresas crecen y se desarrollan.
- Asegurar la igualdad de oportunidad de acceso a nuestra oferta Institucional a distintos tipos de clientes/as, garantizando un estándar de calidad adecuado en su operación.
- Establecer un *marco de acción*, sobre el cual cada Dirección Regional defina su oferta programática anual.

i) SERVICIOS DE DESARROLLO EMPRESARIAL:

Los Servicios de Desarrollo Empresarial tienen como objetivo atender directamente las necesidades de profesionalización, desarrollo de mercados, asociatividad, financiamiento y uso de TICs, de los distintos tipos de clientes/as de SERCOTEC, y se caracterizan por constituir una oferta institucional permanente, con expresión regional.

Están conformados por las siguientes categorías:

Servicios Especializados: corresponden a servicios que buscan generar acciones necesarias para incrementar la competitividad de micro y pequeñas empresas, que por esta vía logren capturar y desarrollar oportunidades reales de mercado.

Servicios Intermedios (Habilitantes): 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.

Servicios Generales: corresponde a un servicio de orientación que busca poner a disposición de emprendedores/as y empresarios/as, información y orientación principalmente acerca de la oferta de servicios de SERCOTEC.

Estos servicios se encuentran orientados a los siguientes ámbitos de intervención: información y orientación, asistencia técnica, asesoría en gestión empresarial, formación y profesionalización, acceso al financiamiento, desarrollo de la asociatividad empresarial y promoción y difusión de productos y servicios.

ii) PROGRAMAS DE ENTORNO:

Los **Programas de Entorno** buscan mejorar las condiciones del entorno en el que surgen y se desarrollan las MIPe. Constituyen una acción indirecta entre SERCOTEC y sus clientes/as, que se realiza a través o en conjunto con instituciones públicas y privadas. Éstos son los siguientes:

- Programa de Acceso al Financiamiento
- Programas de Fortalecimiento de Gobiernos Locales
- Programas de Fortalecimiento de Organizaciones Gremiales y Empresariales
- Programas de Preinversión (acordados corporativamente y con pertinencia regional o territorial)
- Programas de Desarrollo Económico Territorial

Estos Programas no son parte de la oferta institucional permanente que SERCOTEC pone a disposición de sus distintos tipos de clientes/as, como acontece en el caso de los Servicios de Desarrollo Empresarial, sino que son el resultado de la gestión coordinada que cada Dirección Regional es capaz de realizar con los distintos actores de la Red de Fomento local, para el mejoramiento de las condiciones de entorno.

Se incluyen en esta categoría los **Programas Especiales de Emergencia Productiva**, que corresponden a programas especiales que surgen como respuesta a una situación crítica e inesperada que afecta negativamente a emprendedores/as y empresarios/as de

un determinado territorio, tales como desastres naturales o accidentes fortuitos, y programas de reconversión laboral, producto de la modernización de algún sector productivo. Estos programas sólo se implementan a partir de una situación de emergencia y por mandato presidencial.

iii) CONCURSOS NACIONALES

A partir de 2010, se incorpora a la oferta institucional de SERCOTEC concursos de carácter nacional, que se desarrollan de manera centralizada, con el apoyo de las Direcciones Regionales. Su objetivo es intervenir en un determinado foco, ya sea grupo objetivo de clientes o actividad económica. Estos concursos corresponden a los siguientes:

- Crea, Concurso nacional de artesanía y diseño
- Concurso nacional de profesionalización del sector gastronómico
- Concurso nacional de modernización de ferias libres

iv) CONSIDERACIONES:

Nuestra oferta de Servicios de Desarrollo Empresarial y Programas de Entorno, constituye un modelo de intervención flexible, con énfasis en el nivel regional. Esto porque establece los lineamientos básicos sobre los cuales cada Dirección Regional deberá implementar su oferta institucional anual, dando cuenta de las necesidades de sus distintos tipos de clientes/as así como de las características particulares de su territorio.

En el marco de las definiciones estratégicas de SERCOTEC para el período 2009 - 2011, se ha incorporado el enfoque de género y el enfoque territorial como una perspectiva transversal en la provisión de los bienes y servicios, transformándose en un compromiso de relevancia dentro del quehacer institucional.

Por lo anterior, cada Dirección Regional deberá considerar la perspectiva de género en cada uno de los servicios y programas que se presentan a continuación, generando acciones positivas que permitan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, utilizando como base el conocimiento de la realidad local de los/las clientes de SERCOTEC. Así como también, deberán incorporar las indicaciones entregadas desde el nivel central en los Protocolos de Operación, con el objetivo de aplicar la perspectiva de género en el proceso de implementación de los servicios y programas.

Asimismo, las Direcciones Regionales deberán mantener una perspectiva territorial en la implementación de nuestro modelo institucional, lo que implica considerar la realidad de cada espacio territorial de manera complementaria con otros servicios públicos, para potenciar su impacto y/o cobertura, mejorando de esta manera la equidad en el acceso y entrega de nuestros servicios y programas.

Finalmente cabe recordar que SERCOTEC se encuentra en un proceso de certificación gradual de los procesos asociados a sus productos estratégicos (bienes y servicios) y sus resultados, con el fin de contar con un Sistema de Gestión de Calidad Único Institucional. En este contexto, durante el año 2010 se ha definido como producto estratégico a certificar (norma ISO 9001) el servicio Capital Semilla, considerando sus procedimientos transversales de género y territorial.

SERVICIOS Y PROGRAMAS DE SERCOTEC 2010

CLIENTES/AS	CATEGORÍA DE SERVICIOS	SERVICIOS Y PROGRAMAS	ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN	FOCO
Micro y pequeñas empresas vinculadas a oportunidades de mercado, que se encuentran en una etapa de crecimiento y consolidación	SERVICIOS ESPECIALIZADOS	1. Iniciativas de Desarrollo de Mercados	• Intervención Integral Asociativa	Impacto
		2. Capital Semilla, línea de financiamiento Empresas	• Financiamiento • Asistencia Técnica	
Emprendedores/as, microempresarios/as (formales e informales) y pequeños empresarios/as que se encuentran en la etapa de inicio y crecimiento de sus empresas	SERVICIOS INTERMEDIOS (HABILITANTES)	1. Servicios Virtuales	• Asesoría en gestión de empresas • Formación y profesionalización empresarial • Promoción y difusión empresarial • Información y orientación	Cobertura
		2. Plataforma de Servicios Empresariales (Góndola de Productos)	• Asistencia Técnica • Asesoría en gestión empresarial	
		3. Redes de Encuentro y Desarrollo Empresarial (REDE)	• Formación y profesionalización empresarial • Asociatividad y redes de cooperación	
		4. Generación de Competencias para Mujeres Empresarias o Emprendedoras	• Formación y profesionalización empresarial	
		5. Capital Semilla, línea de financiamiento Emprendedores	• Formación y profesionalización empresarial • Financiamiento • Asistencia Técnica	
		6. Acciones de Formación Profesionalización Empresarial	• Formación y profesionalización empresarial	
		7. Acciones de Promoción y Difusión Empresarial	• Promoción y difusión empresarial	
Ciudadanos interesados en emprender y/o desarrollar sus empresas	SERVICIOS GENERALES	1. Servicio de Orientación al Cliente	• Información, orientación y derivación	Cobertura
Clientes/as indirectos/as: emprendedores/as, microempresarios/as y pequeños empresarios/as	PROGRAMAS DE ENTORNO	1. Programa de Acceso al Financiamiento	• Mejorar el acceso y calidad del crédito	Mejorar las condiciones de entorno en el que nacen y se desarrollan las micro y pequeñas empresas
		2. Programas de Fortalecimiento de Gobiernos Locales	• Fortalecer el entorno para el desarrollo empresarial a través de los municipios	
		3. Programas de Fortalecimiento de Organizaciones Gremiales y Empresariales	• Fortalecer las competencias de las organizaciones gremiales y empresariales	
		4. Programas de Preinversión	• Focalizar acciones en fomento productivo	
		5. Programas de Desarrollo Económico Territorial	• Fortalecer el entorno para el desarrollo empresarial a través de los territorios Chile Emprende	
Focos o segmentos específicos de clientes	CONCURSOS NACIONALES	1. Crea, concurso nacional de artesanía y diseño	• Promoción y difusión empresarial	Impacto
		2. Concurso nacional de profesionalización del sector gastronómico	• Formación y profesionalización empresarial	
		3. Concurso nacional de modernización de ferias libres	• Asistencia técnica • Financiamiento	
Micro y pequeñas empresas formales víctimas de una situación de emergencia	Programas Especiales ante Emergencias Productiva	De acuerdo al tipo de daños sufridos por el negocio	Ámbitos más pertinentes según las necesidades de las empresas afectadas por la emergencia	Reemprender la actividad económica

SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Corresponden a servicios que buscan generar acciones necesarias para incrementar la competitividad de micro y pequeñas empresas, y que por esta vía logren capitalizar oportunidades reales de mercado. Los componen los siguientes servicios:

- Iniciativas de Desarrollo de Mercados
- Capital Semilla, línea de financiamiento Empresas

a) Iniciativas de Desarrollo de Mercado

En qué consiste (Objetivos):

Son proyectos concursables orientados a capturar oportunidades de mercado, a través de los ámbitos de intervención de SERCOTEC. Corresponde a un servicio cofinanciado que busca vincular oportunidades reales de negocios con una cartera de empresas con potencial para capturarlas, a través de la formulación y ejecución de iniciativas o proyectos colectivos, orientados al logro de resultados tangibles de competitividad empresarial. Se caracterizan por ser un servicio integral que actúa directamente sobre las condiciones y habilidades de los empresarios/as, sobre las condiciones internas de la empresa (gestión administrativa, gestión comercial y gestión productiva), y sobre las condiciones de cooperación y/o asociatividad empresarial.

Los tipos de proyectos posibles de desarrollar por esta vía se agrupan en: Iniciativas de Acceso a Grandes Superficies, Iniciativas de Integración Comercial y Desarrollo de Nuevos Productos o Servicios.

A quién está dirigido el servicio (Beneficiarios):

Está dirigido a grupos de micro y pequeñas empresas formales que cumplan con las condiciones necesarias para capturar la oportunidad de mercado que ha sido identificada.

Financiamiento:

Para lograr el objetivo de estos proyectos o iniciativas, SERCOTEC podrá financiar asistencias técnicas y asesorías profesionales, procesos de formación, generación de competencias, y de transferencia tecnológica, estudios de prospección comercial y acciones de difusión y promoción, entre otras.

Pese a que SERCOTEC podrá financiar cualquiera de los ítems de gastos señalados en el Clasificador de Gastos vigente, el gasto asociado a cada ítem no debería exceder el 50% del monto total neto del proyecto, de manera de configurar proyectos integrales constituidos por un conjunto de distintas actividades.

Para realizar la estimación o cálculo del aporte de SERCOTEC al proyecto, se debe considerar que éste no debería sobrepasar \$6.000.000 por empresario/a participante, con un monto máximo de \$30.000.000 (este monto incluye el 5% de gastos de operación, evaluación y/o seguimiento).

Por su parte el grupo de empresarios/as deberá financiar al menos el 20% sobre el monto total neto del proyecto, en efectivo.

Es de esperar que los aportes de SERCOTEC y de los empresarios sean complementados con recursos apalancados de otras instituciones, de manera de aumentar el presupuesto total del proyecto.

Requisitos para postular:

Constituir un grupo de micro o pequeñas empresas formales dispuestos a cofinanciar al menos el 20% en efectivo sobre del monto total neto del proyecto.

Cómo y cuándo postular:

A través del formulario de postulación, disponible en www.sercotec.cl, en los plazos estipulados para el llamado a concurso, en el que el grupo de empresarios/as deberá identificar claramente la oportunidad que se desea capturar y el Plan de Negocios asociado al proyecto.

De los proyectos postulados, cada DD.RR. definirá una cartera de proyectos seleccionados, con los que deberá postular a un fondo nacional de Iniciativas de Desarrollo de Mercado.

Indicadores:

1. Número de proyectos que desarrollan nuevos negocios / Número de proyectos de desarrollo de mercado
2. Incremento de Ventas
3. Acceso a nuevos canales de comercialización
4. Implementación de nuevos productos o servicios
5. Incremento de clientes/as
6. Generación de nuevos empleos
7. Incremento en los activos de la empresa

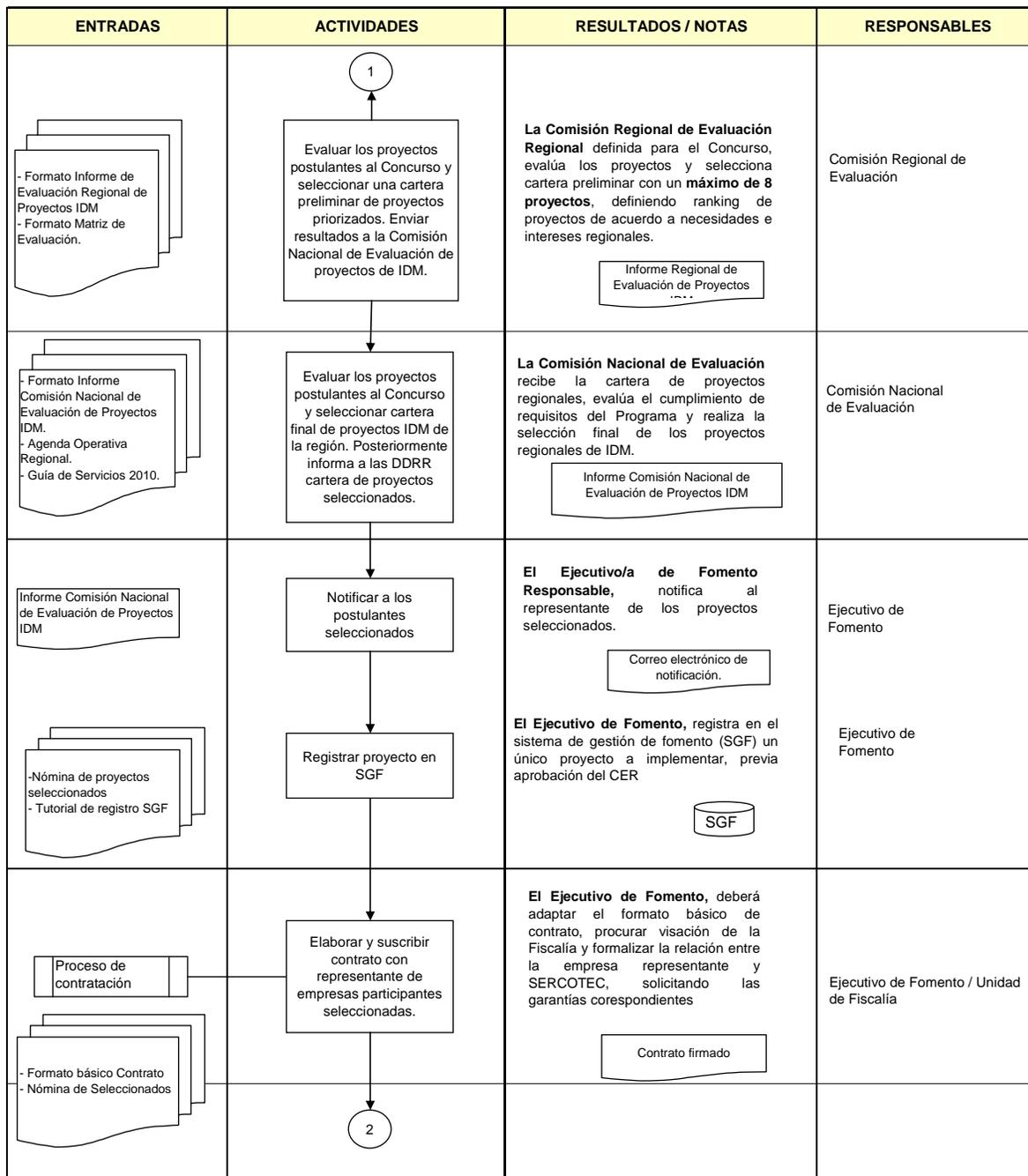
En el caso en que el proyecto esté planificado para más de un año, el Plan de Negocios deberá identificar indicadores de proceso intermedios, medibles al término de cada año. En estos casos se deberán definir indicadores de acuerdo a la etapa en la que se encuentra el proyecto.

Comentarios y observaciones:

El ejecutivo a cargo de estos proyectos deberá velar por establecer vínculos con otras instituciones y organismos públicos, de manera de complementar los recursos y oportunidades asociadas al proyecto. Estos proyectos deberán ser coherentes con los ejes estratégicos regionales definidos a través de la Estrategia de Desarrollo Regional (GORE) y Programas de Mejoramiento de la Competitividad (ADR). En los casos en que el proyecto este planificado para más de un año de ejecución, éstos deberán volver a concursar para obtener financiamiento.

Protocolo de implementación y operación Iniciativas de Desarrollo de Mercado

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
	<p>INICIO</p> <p>↓</p> <p>Designar contraparte de este servicio e informar a la Gerencia de Servicio al Cliente</p>	<p>El Director/a Regional, nombra a ejecutivo/a de fomento responsable como contraparte de la operación de los proyectos de Iniciativas de Desarrollo de Mercado (IDM).</p>	Director Regional
<p>- Mapa de oportunidades de negocio.</p> <p>- Mapa de necesidades de la MIPE.</p> <p>- Formato Agenda Operativa (cuanti y cualitativa)</p> <p>- Guía de Servicios 2010</p> <p>- Estrategia de Desarrollo Regional</p> <p>- Programas de Mejoramiento de la Competitividad</p>	<p>Analizar e identificar oportunidades de negocio regionales y definir áreas prioritarias de intervención en el ámbito de los proyectos de IDM</p>	<p>El Director/a Regional y equipo responsable, identifican y definen oportunidades de negocio en los mercados locales, susceptibles de transformarse en proyectos de iniciativas de desarrollo de mercado. Asimismo, identifican áreas estratégicas regionales según Estrategia de Desarrollo Regional (GORE) o Programas de Mejoramiento de la Competitividad (ADR).</p> <p style="text-align: center;">Agenda Operativa (cuantitativa y cualitativa)</p>	Director Regional y Equipo de Ejecutivos de Fomento regional
<p>- Formato básico Bases Técnicas del Concurso.</p> <p>- Formulario de Postulación.</p>	<p>Desarrollar Bases Técnicas del Concurso incorporando definiciones regionales.</p>	<p>El Ejecutivo/a de Fomento Responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adapta el formato básico de bases técnicas del concurso en relación a las características particulares del Concurso Regional. - Solicita VºBº de Director Regional y de Fiscalía a las bases técnicas del Concurso. - Envía las bases a la GSC para publicación en plataforma. <p style="text-align: center;">Bases Técnicas del Concurso Regional</p>	Ejecutivo de Fomento
<p>Estrategia de Comunicaciones</p>	<p>Lanzar y difundir el Concurso Regional de Proyectos de Iniciativas de Desarrollo de Mercado</p>	<p>El Ejecutivo/a de Fomento Responsable, difunde el Concurso Regional de Proyectos de Iniciativas de Desarrollo de Mercado, a través de los medios que estime pertinente y de acuerdo al presupuesto disponible en la Región. Desarrolla acciones con actores locales para potenciar la difusión y fortalecer la convocatoria al concurso.</p> <p style="text-align: center;">Comunicados de prensa regionales</p> <p style="text-align: center;">Material de difusión regional</p>	Ejecutivo de Fomento y encargado de comunicaciones de la DR
<p>Plataforma WEB de Concurso</p>	<p>Se crean los concursos regionales en la plataforma</p>	<p>La GSC crea los concursos regionales en la plataforma, con lo cual queda habilitado el proceso de postulación.</p>	Gerencia de Servicio al Cliente
<p>Plataforma WEB de Concurso</p> <p>Guía de Seguimiento y Monitoreo de IDM</p>	<p>Abrir el proceso de postulación y recepción de proyectos regionales de IDM</p> <p style="text-align: center;">1</p>	<p>El Ejecutivo/a de Fomento Responsable supervisa el proceso de postulación, responde consultas de los postulantes y los orienta en los aspectos administrativos del proceso y de postulación a través de la plataforma web del Concurso.</p>	Ejecutivo de Fomento



ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">Recepción de co-financiamiento</p>	<p>El Ejecutivo/a de Fomento Responsable gestiona recepción e ingreso de co-financiamiento de beneficiarios a través de su representante, según corresponda.</p> <p style="text-align: center;">Recibo de recepción de cofinanciamiento</p>	Ejecutivo de Fomento
<p style="text-align: center;">Formato Acta de Supervisión</p>	<p style="text-align: center;">Monitoreo y acompañamiento</p>	<p>El Ejecutivo/a de Fomento Responsable deberá acompañar, supervisar y monitorear la adecuada ejecución del proyecto y el cumplimiento de las responsabilidades y compromisos de los participantes.</p> <p style="text-align: center;">Actas de supervisión</p>	Ejecutivo de Fomento
	<p style="text-align: center;">Actualización del registro de avance y de resultados del proyecto en el SGF</p>	<p>El Ejecutivo/a de Fomento Responsable actualiza el estado del proyecto en el SGF, ingresando actividades, ejecución de recursos y registrando avance en indicadores de resultado según Guía de Servicios 2010.</p> <p style="text-align: center;">SGF</p>	Ejecutivo de Fomento
<p style="text-align: center;">Formato Evaluación de Proyectos</p>	<p style="text-align: center;">Evaluación de cada uno de los proyectos de IDM.</p>	<p>El Ejecutivo/a de Fomento elabora Informe Final de Resultados correspondiente al Programa de Iniciativas de Desarrollo de Mercado.</p> <p style="text-align: center;">Informe Final de Evaluación de Proyectos IDM</p>	Ejecutivo/a de Fomento
<p style="text-align: center;">Proceso de rendiciones</p>	<p style="text-align: center;">Recepción de rendiciones si corresponde, y cierre del proyecto</p>	<p>El Ejecutivo/a de Fomento gestiona el proceso de rendiciones cuando corresponda y una vez finalizado todos los procesos administrativos, procede al cierre del proyecto en el SGF</p>	Ejecutivo/a de Fomento
	<p>FIN</p>		

Documentos relacionados se encuentran en la siguiente ruta

[Centro de Documentación Corporativo](#) > [Procedimientos](#) > [Operación de fomento](#) > Año 2010

Documentos Administrativos:

1. Formato Básico Bases Técnicas del Concurso
2. Formulario de Postulación
3. Formato Acta Regional de Evaluación
4. Formato Matriz de Evaluación
5. Formato Acta de Adjudicación
6. Formato Informe Comisión Nacional de Evaluación de Proyectos IDM
7. Formato básico Contrato

Otros documentos:

1. Formato Mapas de Oportunidades de Negocio
2. Formato Mapas de necesidades de la MIPE
3. Formato Agenda Operativa
4. Documento tipo recibo de co-financiamiento
5. Formato Acta de Supervisión
6. Guía para el seguimiento y monitoreo de Iniciativas de Desarrollo de Mercado

b) Capital Semilla, Línea de Financiamiento Empresas

En qué consiste (Objetivos):

Fondo concursable orientado al crecimiento y consolidación de micro y pequeñas empresas entregando un financiamiento para la inversión no reembolsable. De esta forma se busca el desarrollo de nuevos mercados y/o consolidación en los actuales mercados, fortaleciendo la innovación de productos, servicios y/o procesos.

A quién está dirigido el servicio (Beneficiarios):

Está dirigido a empresarios/as de micro y pequeñas empresas formales.

Financiamiento:

Los montos del subsidio a entregar por SERCOTEC van desde los \$3.000.000 hasta \$6.000.000. La cobertura y focalización de este servicio podrán ser definidas por cada Dirección Regional en función de su realidad regional.

Por su parte los/las empresarios/as deberán cofinanciar el 20% del valor neto total del proyecto (monto total de las compras sin IVA), según se establezca en las bases de cada concurso.

Requisitos para postular:

Micro y pequeños empresarios/as formales ante el SII en primera categoría, que hayan iniciado actividades al menos 12 meses antes del momento de postular, que no hayan sido ganadores de Capital Semilla Empresa anteriormente (podrán postular ganadores de Capital Semilla línea de financiamiento emprendimiento).

Los requisitos específicos para postular se encontrarán en las bases de cada concurso.

Cómo y cuándo postular:

A través de la plataforma Capital Semilla Empresa, disponible en www.sercotec.cl, en los plazos estipulados para el llamado a concurso.

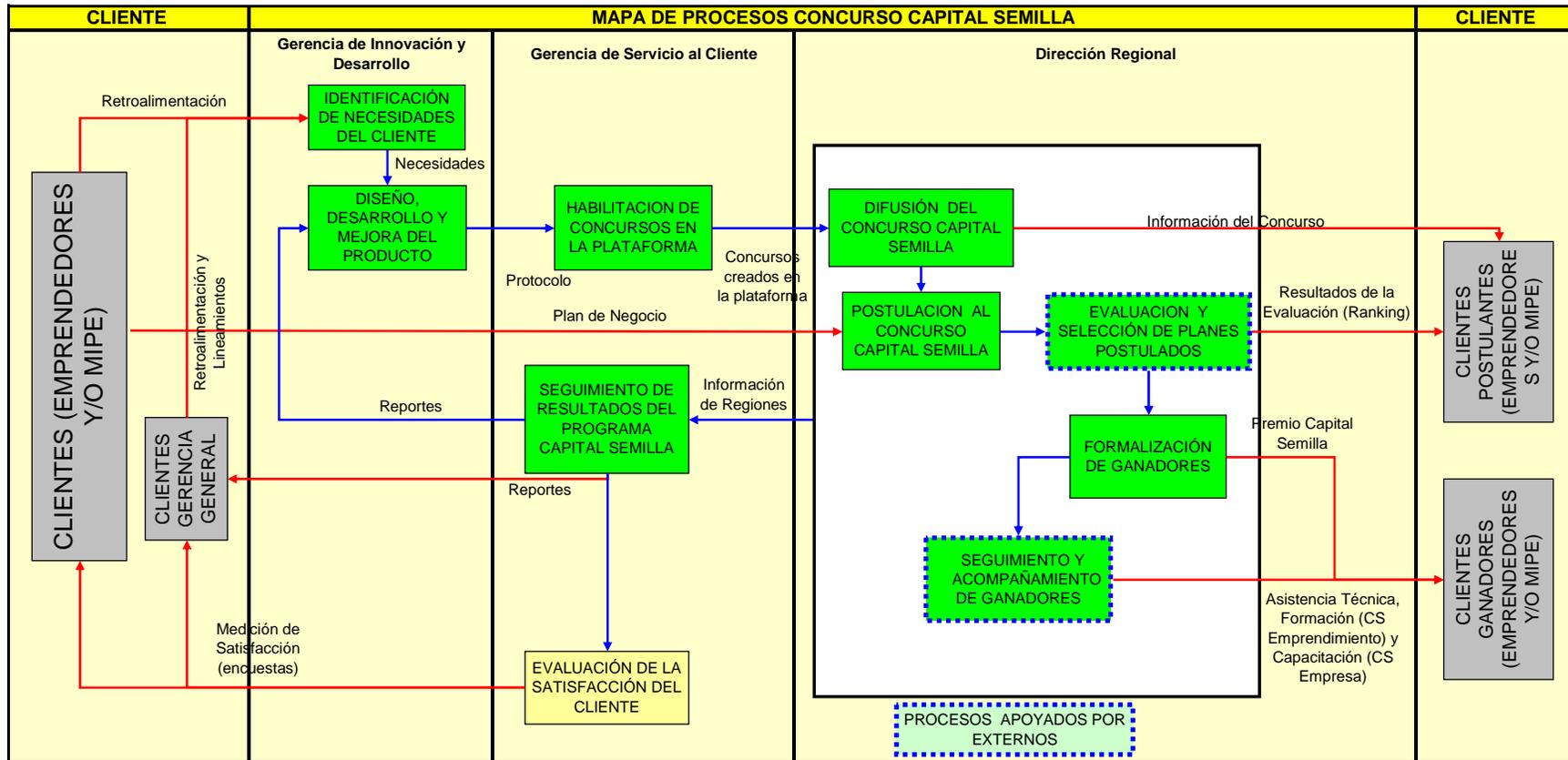
Indicadores:

1. Número de Proyectos Capital Semilla Empresa que incrementan ventas de su empresa en el período/ Número de Proyectos Capital Semilla Empresa que comprometen ventas en el período
2. Acceso a nuevos canales de comercialización
3. Implementación de nuevos productos o servicios
4. Incremento de nuevos clientes/as
5. Generación de nuevos empleos
6. Incremento en los activos de la empresa

Comentarios y observaciones:

Los gastos de operación no podrán superar el 5% del total del presupuesto total destinado al concurso. La operación e implementación de este servicio se encuentra normada por el Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001). A continuación sólo se adjunta el Mapa de Proceso. El detalle de esta información se encuentra en [Centro de Documentación Corporativo](#) > [Informes de gestión institucional](#) > [Sistema de Gestión de Calidad](#) > [Procedimientos](#) > Capital Semilla

Mapa de procesos concurso Capital Semilla, línea de financiamiento empresas y emprendedores



Documentos relacionados se encuentran en la siguiente ruta

[Centro de Documentación Corporativo](#) > [Procedimientos](#) > [Operación de fomento](#) > Año 2010

Documentos administrativos

1. PROCESO DE LICITACION CONSULTORIA DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO PARA LLAMADO CAPITAL SEMILLA EMPRESA 2009
2. Consultoría de evaluación y seguimiento de los planes de negocio postulantes: Bases Técnicas
3. Declaración jurada simple
4. Contrato de prestación de servicios profesionales entre SERCOTEC y la empresa consultora
5. Acta de evaluación de propuestas
6. Acta de adjudicación
7. Procedimiento para la contratación de profesional de apoyo
8. PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE PARA LA EVALUACIÓN, PAGO Y RENDICIÓN DE LOS RECURSOS
9. Contrato para ganadores/as
10. Pagaré de fiel cumplimiento y anticipo
11. Pagaré fiel cumplimiento
12. Procedimiento de rendición
13. Formato de rendición de recursos
14. Declaración jurada de inhabilidades de personas naturales para postulación a Capital Semilla
15. Declaración jurada de inhabilidades de personas naturales para postulación a Capital Semilla
Declaración jurada para juicios pendientes de los postulantes

Otros documentos

1. Matriz de evaluación de propuestas
2. Check List de documentos para contratación
3. Pauta para la evaluación del Plan EMPRESA

SERVICIOS INTERMEDIOS (HABILITANTES)

Corresponden a servicios que buscan generar condiciones para disminuir las brechas permitiendo que emprendedores/as inicien y desarrollen sus ideas de negocios y para que microempresarios/as accedan de mejor forma a sus mercados. Están compuestos por los siguientes servicios:

- Servicios Virtuales
- Plataforma de Servicios Empresariales (Góndola de Productos)
- Redes de Encuentro y Desarrollo Empresarial (REDE)
- Generación de Competencias para Mujeres Empresarias o Emprendedoras
- Capital Semilla, línea de financiamiento Emprendedores
- Acciones de Promoción y Difusión Empresarial
- Acciones de Formación y Profesionalización Empresarial

A) Servicios Virtuales

En qué consiste (Objetivos):

Son servicios que entregan asesoría en gestión de empresas, formación empresarial y promoción de productos o servicios. Corresponden a servicios gratuitos de asistencia empresarial, que se entregan de manera virtual a través del Portal Web de SERCOTEC: www.sercotec.cl. Para ello se cuenta con las siguientes plataformas tecnológicas.

1. Portal de Capacitación:

Es una plataforma e-learning que contiene cursos de formación empresarial, que buscan entregar competencias a emprendedores/as, micro y pequeños empresarios/as, que les permitan asegurar una adecuada puesta en marcha de sus negocios, mejorar su gestión y obtener mejores resultados.

2. Vitrina Mipe:

Es un catálogo electrónico para empresarios/as, que les permite mostrar sus productos o servicios, imagen corporativa, datos de contacto, realizar cotizaciones en línea y responder consultas de potenciales clientes/as.

3. Asesoría en Línea:

Servicio de orientación básica para emprendedores/as, micro y pequeños empresarios/as, que busca entregar información y orientación de manera rápida en temas de creación, desarrollo y gestión de empresas.

4. Potenciadora de emprendimientos (ex Incubadora Virtual):

Servicio de formación para emprendedores/as, micro y pequeños empresarios/as, cuyo objetivo es fomentar y mejorar la gestión de nuevos emprendimientos, a través de talleres presenciales, mentoring, módulos de aprendizaje y asesorías técnicas especializadas.

A quién está dirigido el servicio (Beneficiarios):

Estos servicios están dirigidos a emprendedores/as y empresarios/as de micro y pequeñas empresas registrados del portal Web de SERCOTEC www.sercotec.cl, que cumplan con los requisitos establecidos para cada tipo de servicio.

Financiamiento:

Todos los servicios virtuales son gratuitos para quienes acceden a ellos, siendo financiados en forma exclusiva por SERCOTEC.

Requisitos para postular:

Los requisitos para acceder a estos servicios estará disponible en la siguiente ruta: SERCONET/Colaboración/Grupos Temáticos/Servicios Virtuales

Cómo y cuándo postular:

A través del Portal Web de Sercotec, en www.sercotec.cl en los plazos estipulados para cada tipo de servicio.

Indicadores:

1. **Portal de Capacitación**
 - Número de clientes/as que terminan los cursos / Número de inscritos
 - Número de clientes/as que aprueban los cursos / Número de clientes/as que terminan los cursos
2. **Vitrina Mipe**
 - Número de cotizaciones recibidas / Número de inscritos
 - Número de *minisites* creados / Número de inscritos
3. **Asesoría en Línea**
 - Número de preguntas contestadas / Número de preguntas recibidas
 - Tiempo de respuesta a la consulta
4. **Potenciadora de emprendimientos**
 - Número de incubados que terminan el proceso / Número de incubados registrados
 - Número de incubados que terminan el proceso / Número de incubados que participan

Comentarios y observaciones:

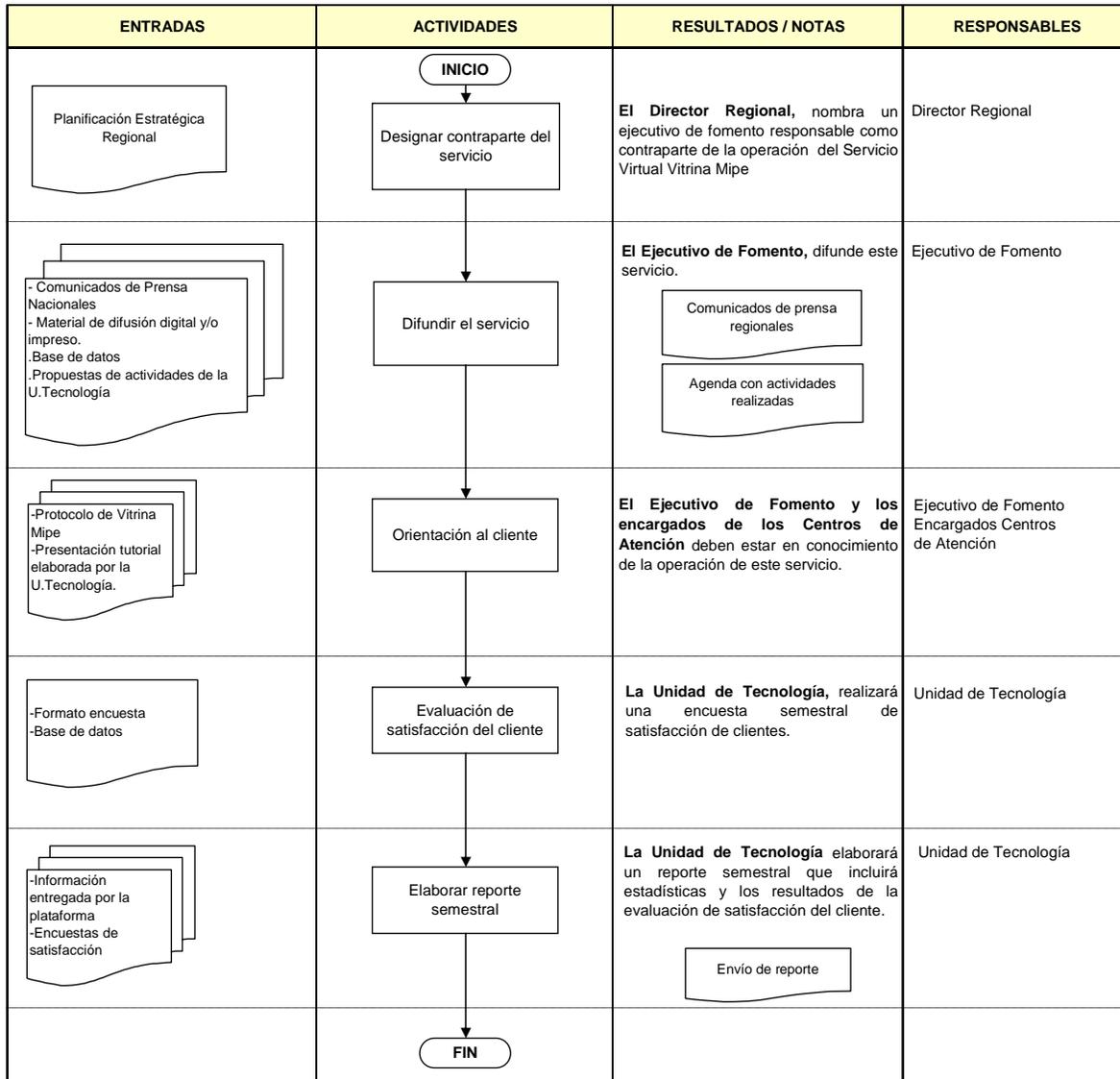
La operación de estas plataformas, en términos de información y aplicaciones, es diseñada, implementada y actualizada sobre la base de necesidades identificadas y manifestadas por los propios usuarios (enfoque desde la demanda) y por las propuestas que pudieran manifestar las Direcciones Regionales. La implementación de los servicios virtuales es liderada por la Unidad de Tecnología (Gerencia de Innovación y Desarrollo), sin embargo, para su adecuado uso y funcionamiento se requiere el apoyo constante de las Direcciones Regionales, en términos de difusión, operación, en el caso de la Incubadora Virtual, y evaluación de los servicios.

Estas plataformas residen en el Portal Web de SERCOTEC www.sercotec.cl.

Protocolo de implementación y operación Portal de Capacitación

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Planificación Estratégica Regional</div>	<p>INICIO</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Designar contraparte del servicio</div>	<p>El Director Regional, nombra un ejecutivo de fomento responsable como contraparte de la operación del Servicio Virtual Portal de Capacitación.</p>	Director Regional
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> - Comunicados de Prensa Nacionales - Material de difusión digital y/o impreso. .Base de datos .Propuestas de actividades de la U.Tecnología </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Difundir el servicio</div>	<p>El Ejecutivo de Fomento, difunde este servicio virtual.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Comunicados de prensa regionales</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Agenda con actividades realizadas</div>	Ejecutivo de Fomento
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> --Protocolo del Portal de Capacitación -Presentación tutorial elaborada por la U.Tecnología. </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Orientación al cliente</div>	<p>El Ejecutivo de Fomento y los encargados de los Centros de atención deben estar en conocimiento de la operación de este servicio.</p>	Ejecutivo de Fomento Encargados Centros de Atención
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> -Información entregada por la empresa consultora </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Entregar reportes del servicio</div>	<p>La Unidad de Tecnología elaborará dos reportes mensuales: Primer reporte: informará sobre las fechas y cursos a impartir. Segundo reporte: informará estadísticas del servicio.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Envío de reportes</div>	Unidad de Tecnología
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> -Formato encuesta -Base de datos </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Evaluación de satisfacción del cliente</div>	<p>La Unidad de Tecnología, realizará una encuesta mensual de satisfacción de clientes a través de la empresa consultora.</p>	Unidad de Tecnología
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> -Información entregada por la empresa consultora -Encuestas de satisfacción </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Elaborar reporte semestral</div>	<p>La Unidad de Tecnología elaborará un reporte semestral que incluirá un consolidados de los reportes estadísticos mensuales y de los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Envío de reporte</div>	Unidad de Tecnología
	<p>FIN</p>		

Protocolo de implementación y operación Vitrina MIPE



Protocolo de implementación y operación Asesoría en Línea

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Planificación Estratégica Regional</div>	<p>INICIO</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Designar contraparte del servicio</div>	<p>El Director Regional, nombra un ejecutivo de fomento responsable como contraparte de la operación del Servicio Virtual Asesoría.</p>	Director Regional
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicados de Prensa Nacionales - Material de difusión digital y/o impreso. - Base de datos - Propuestas de actividades de la U.Tecnología </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Difundir el servicio</div>	<p>El Ejecutivo de Fomento, difunde este servicio virtual.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Comunicados de prensa regionales</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Agenda con actividades realizadas</div>	Ejecutivo de Fomento
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <ul style="list-style-type: none"> - Protocolo de Asesoría - Presentación tutorial elaborada por la U.Tecnología. </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Orientación al cliente</div>	<p>El Ejecutivo de Fomento y los encargados de los Centros de Atención deben estar en conocimiento de la operación de este servicio.</p>	Ejecutivo de Fomento Encargados Centros de Atención
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <ul style="list-style-type: none"> - Información entregada por la empresa consultora </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Entregar reporte del servicio</div>	<p>La Unidad de Tecnología elaborará 1 reporte mensual, que incluirá estadísticas del servicio.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Envío de reporte</div>	Unidad de Tecnología
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <ul style="list-style-type: none"> - Formato encuesta - Base de datos </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Evaluación de satisfacción del cliente</div>	<p>La Unidad de Tecnología, realizará una encuesta mensual de satisfacción de clientes a través de la empresa consultora.</p>	Unidad de Tecnología
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <ul style="list-style-type: none"> - Información entregada por la empresa consultora - Encuestas de satisfacción </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Elaborar reporte semestral</div>	<p>La Unidad de Tecnología elaborará un reporte semestral que incluirá un consolidado de los reportes estadísticos mensuales y de los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Envío de reporte</div>	Unidad de Tecnología
	<p>FIN</p>		

Protocolo de implementación y operación Potenciadora de Emprendimientos

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Planificación Estratégica Regional</div>	<p>INICIO</p> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Designar contraparte del servicio</div> <p>↓</p>	<p>El Director Regional, nombra un ejecutivo de fomento responsable como contraparte de la operación del Servicio Virtual Potenciadora de emprendimientos.</p>	Director Regional
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicados de Prensa Nacionales - Material de difusión digital y/o impreso. - Base de datos </div>	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Difundir el servicio</div> <p>↓</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, difunde este servicio.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Comunicados de prensa regionales</div>	Ejecutivo de Fomento
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <ul style="list-style-type: none"> - Protocolo Potenciadora de emprendimientos - Presentación tutorial elaborada por la U.Tecnología. </div>	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Selección y orientación del cliente</div> <p>↓</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento deberá actuar como filtro para seleccionar a los posibles clientes de este servicio.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Lista con potenciales clientes</div>	Ejecutivo de Fomento
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <ul style="list-style-type: none"> - Lista enviada por el ejecutivo de fomento con potenciales clientes. - Lista con clientes registrados. </div>	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Entregar reporte del servicio</div> <p>↓</p>	<p>La Unidad de Tecnología elaborará 1 reporte cuatrimestral, que incluirá los clientes seleccionados para participar en este servicio.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Envío de reporte</div>	Unidad de Tecnología
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <ul style="list-style-type: none"> - Formato encuesta - Base de datos </div>	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Evaluación de satisfacción del cliente</div> <p>↓</p>	<p>La Unidad de Tecnología, realizará una encuesta semestral de satisfacción de clientes.</p>	Unidad de Tecnología
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <ul style="list-style-type: none"> - Información entregada por empresa consultora. - Encuestas de satisfacción </div>	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Elaborar reporte semestral</div> <p>↓</p>	<p>La Unidad de Tecnología elaborará un reporte semestral que incluirá estadísticas y los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Envío de reporte</div>	Unidad de Tecnología
	<p>↓</p> <p>FIN</p>		

b) Plataforma de Servicios Empresariales (Góndola de Productos y Servicios)

En qué consiste (Objetivos):

Servicio de asesoría técnica 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 externo (proveedor del servicio), contratado por SERCOTEC.

A quién está dirigido el servicio (Beneficiarios):

Está dirigido a empresarios/as de micro y pequeñas empresas formales que presentan deficiencias en los ámbitos de gestión interna, gestión comercial, gestión productiva o de servicios de su empresa.

Financiamiento:

SERCOTEC subsidiará el 70% del valor total neto de la prestación, mientras que el empresario deberá cofinanciar el 30% del valor neto de la misma, en efectivo.

Requisitos para postular:

Podrán postular personas jurídicas, naturales, comunidades o sociedades de hecho, con iniciación de actividades ante SII mínima de 6 meses de antigüedad y una facturación de 0 a 25.000 UF de ventas netas al año, domiciliadas en la región donde postula. Además, deberá cumplir con los requisitos específicos que cada Dirección Regional establezca con el objeto de focalizar el accionar de este servicio. Cada beneficiario del servicio podrá acceder a un máximo de tres productos de góndola diferentes al año.

Cómo y cuándo postular:

Para acceder a este servicio los interesados deberán solicitarlo en www.sercotec.cl según calendarización anual establecida por gerencia general.

Indicadores de resultado:

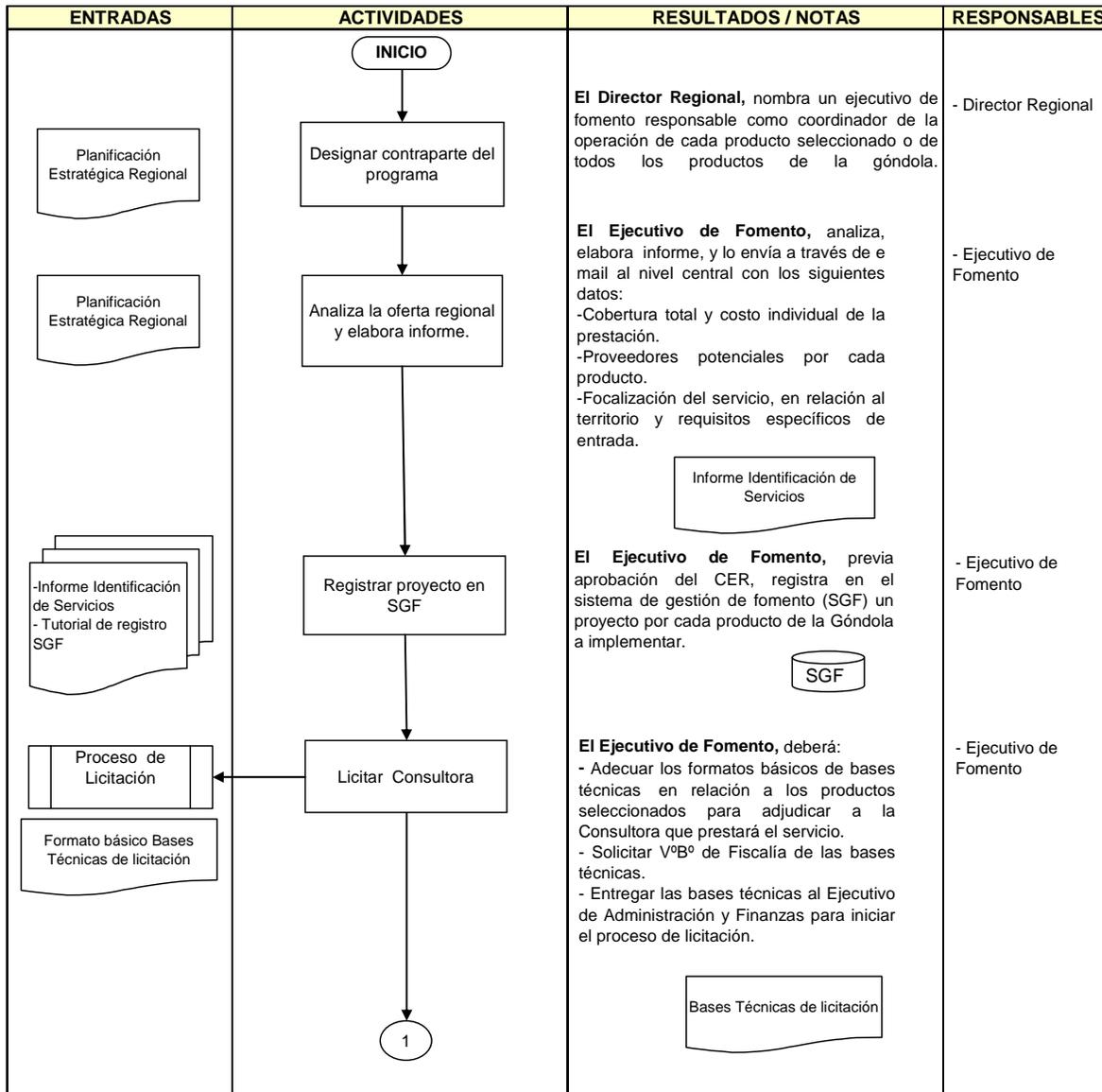
1. Número de prestaciones efectuadas al año.
2. Número de microempresas atendidas con este servicio al año.
3. Número de productos de góndola realizados al año.
4. Grado de satisfacción por la prestación realizada por el proveedor del servicio.

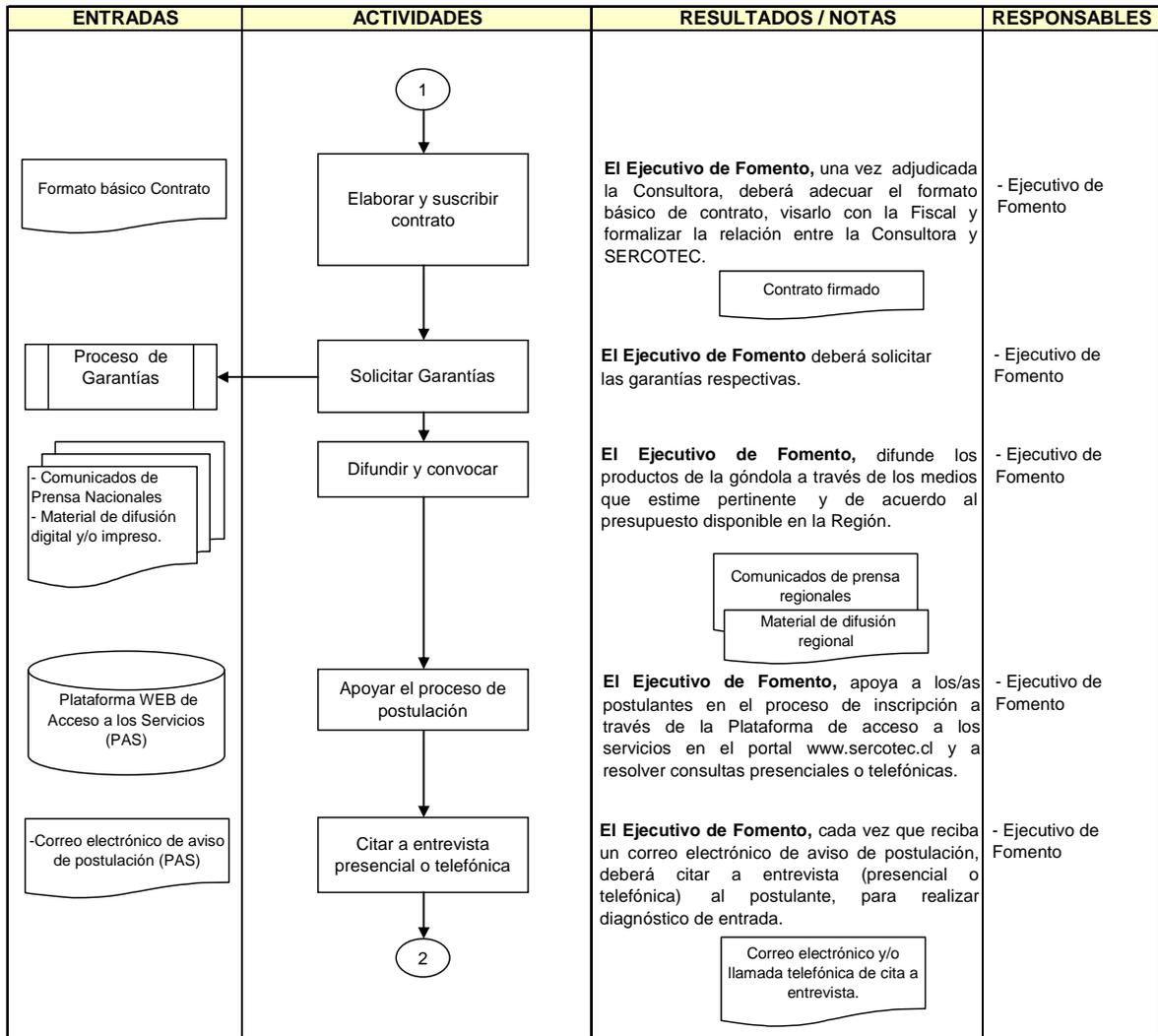
Comentarios y observaciones:

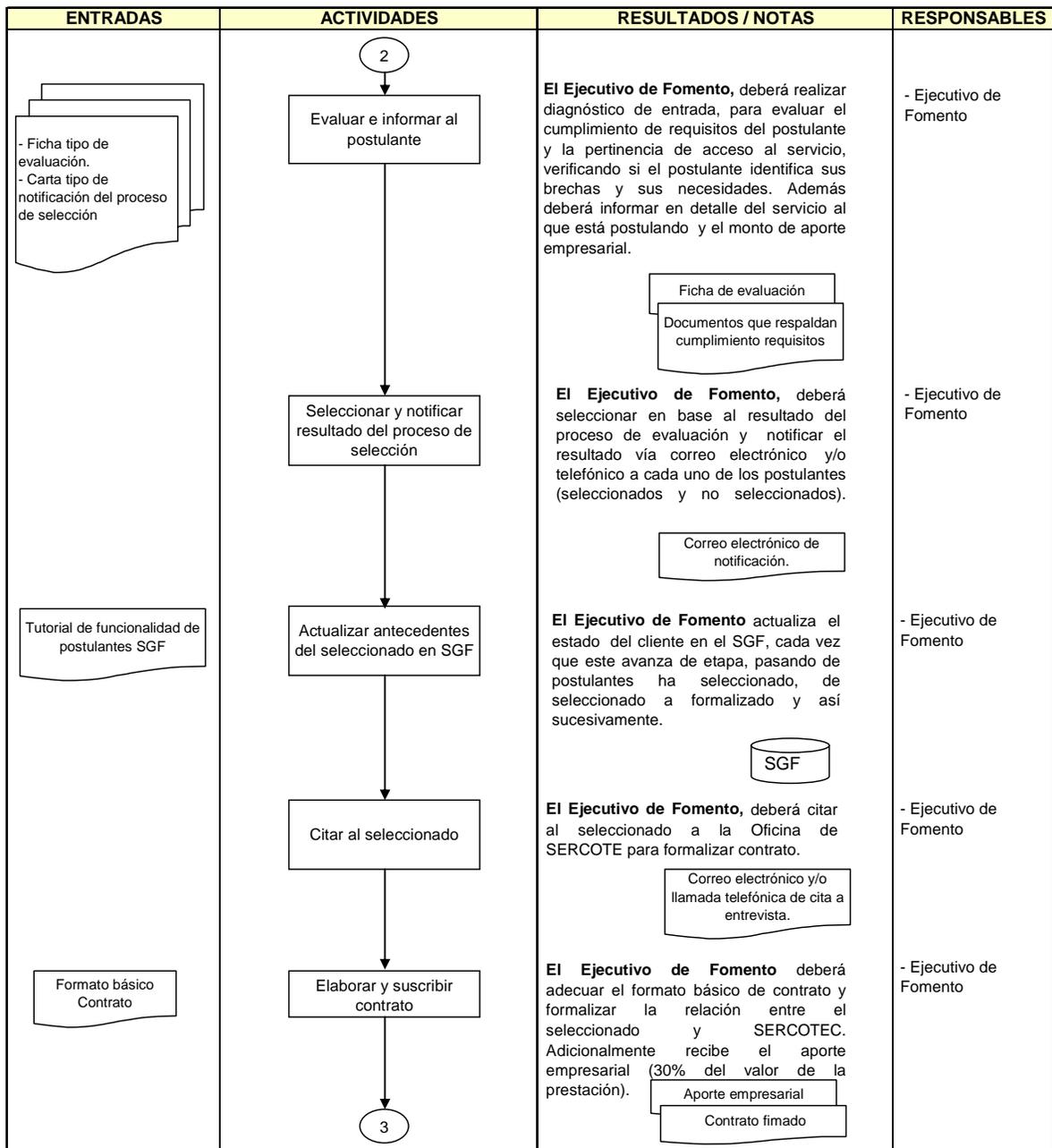
Cada Dirección Regional, en el proceso de planificación corporativo anual, deberá determinar al menos tres productos de góndola al año y definir un monto presupuestario para su implementación, el cual dependerá de las necesidades más recurrentes de sus empresarios/as, como de la oferta de proveedores que exista en cada región. Con el objeto de facilitar la toma de esta decisión, se anexa información respecto a los productos ofertados durante el 2009, grado de éxito y costos asociados. No obstante, las DD.RR., si lo estiman conveniente, podrán diseñar y ofertar nuevos productos para el período el 2010.

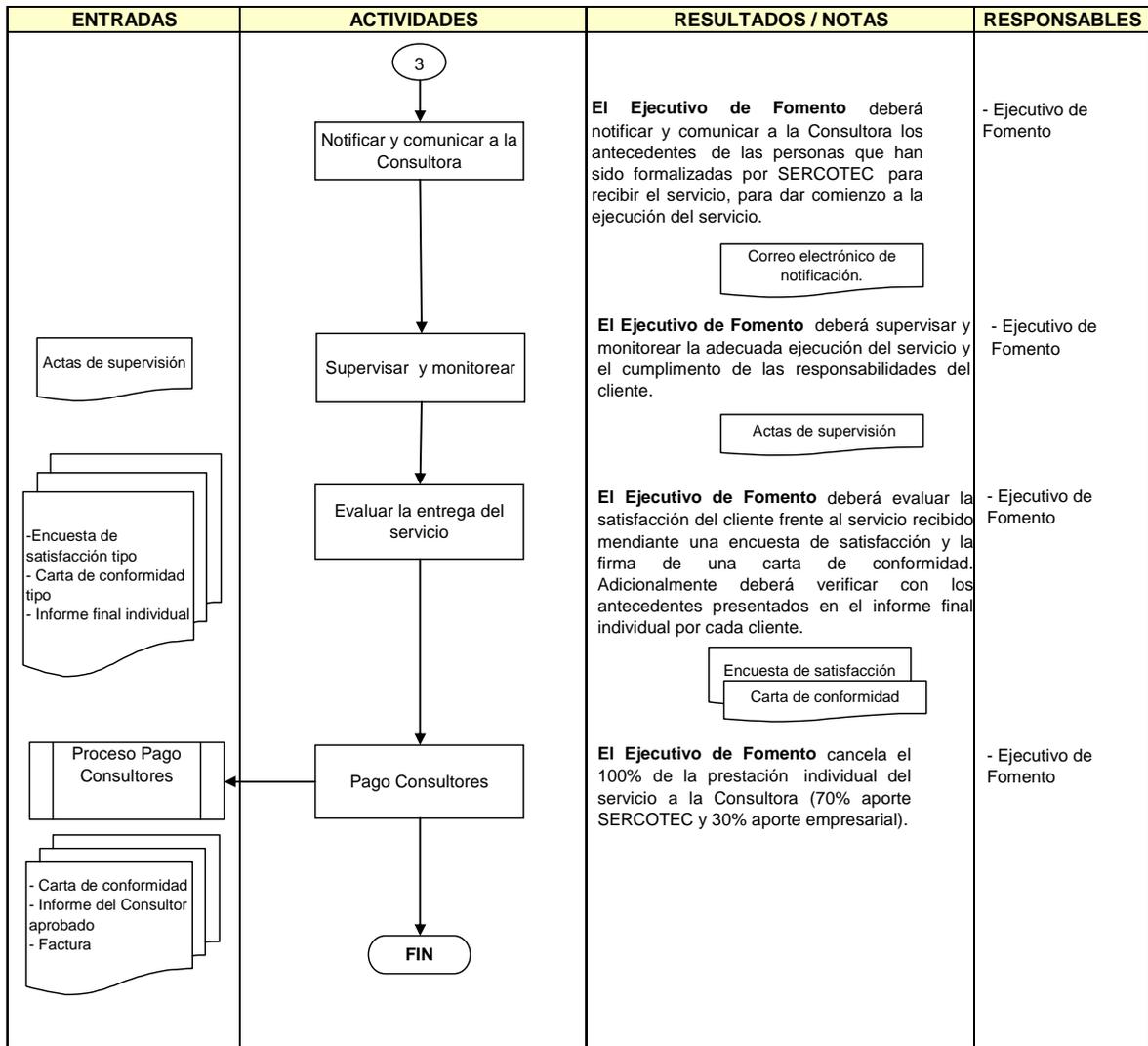
Para realizar la estimación o cálculo del valor de la prestación, se debe considerar que ésta no debería sobrepasar los \$500.000 por empresario asesorado.

Protocolo de implementación y operación Góndola de Productos y Servicios









Documentos relacionados se encuentran en la siguiente ruta

[Centro de Documentación Corporativo](#) > [Procedimientos](#) > [Operación de fomento](#) > Año 2010

Documentos administrativos:

1. PROCESO DE LICITACION ORGANISMO TÉCNICO
2. Bases Técnicas Licitación
3. Declaración jurada simple
4. Acta de evaluación de propuestas
5. Acta de adjudicación
6. Acta de declaración desierta
7. Contrato de prestación de servicios profesionales entre SERCOTEC y el organismo técnico
8. DIAGNOSTICO Y EVALUACIÓN DEL RECURSO PRODUCTIVO

Otros documentos:

1. Matriz de evaluación de propuestas
2. Check List de documentos para contratación
3. OBJETIVO GENERAL, ESPECÍFICOS Y PRODUCTOS POR CADA SERVICIO DE LA GÓNDOLA

c) Redes de Encuentro y Desarrollo Empresarial (REDE)

En qué consiste (Objetivos):

Es un servicio gratuito que, a través de 4 jornadas o talleres secuenciales (de 8 horas cada uno), 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 constituidos por emprendedores/as y empresarios/as. De esta manera, las jornadas se constituyen en un servicio de acción directa **sobre las habilidades personales** de los asistentes, principalmente sobre su capacidad de aprendizaje, motivación, liderazgo y capacidad de negociación.

A quién está dirigido el servicio (Beneficiarios):

Está dirigido a emprendedores/as y empresarios/as de micro empresas que necesiten orientación sobre su gestión empresarial.

Financiamiento:

SERCOTEC cancelará a la empresa consultora encargada de realizar las jornadas el 100% del servicio, quien deberá encargarse de desarrollar la metodología y los contenidos del curso (según TTRR), la logística asociada a los talleres, es decir, arriendo de establecimiento (hotel, centro de eventos), catering y de equipos necesarios para realizarlos. Si la DD.RR. lo estima conveniente, podrá cobrar una cuota de participación a los empresarios que participarán de estas jornadas.

Requisitos para postular:

Podrán acceder emprendedores y empresarios/as de micro y pequeñas empresas que sean usuarios registrados del portal Web de SERCOTEC www.sercotec.cl.

Cómo y cuándo postular:

Para acceder a este servicio los interesados deberán solicitarlo en www.sercotec.cl según calendarización anual establecida por gerencia general. Dado que este servicio no contempla requisitos de entrada, en la medida en que se completen los cupos los talleres podrán darse por iniciados.

Indicadores de resultado:

1. Número de personas que participan en las jornadas al año.
2. Número de jornadas realizadas al año.

Comentarios y observaciones:

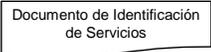
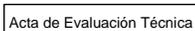
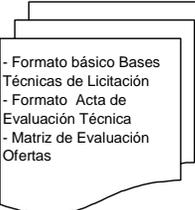
Existe un marco metodológico específico y estricto para implementar este servicio, que ha sido definido en función de la experiencia obtenida en las Ruedas de Emprendizaje que se desarrollaron en la Región de Valparaíso (2007 - 2008), disponible en Serconet, *Conocimiento, sección Biblioteca del Conocimiento, bajo el nombre "Sistema de Profesionalización de Prácticas Empresariales. Ruedas de Emprendizaje"*.

Para asegurar la correcta implementación de este servicio, se llevará a cabo un proceso de transferencia metodológica con los ejecutivos de fomento contrapartes de este servicio y con los consultores encargados de implementarlo, que estará liderado por las Gerencias de Innovación y Desarrollo y de Servicio al Cliente.

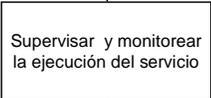
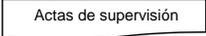
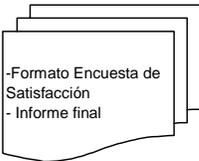
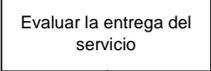
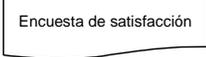
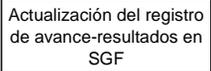
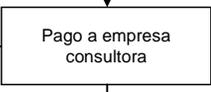
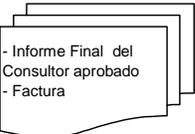
Para realizar la estimación o cálculo del valor del programa, se debe considerar que éste no debería sobrepasar los \$4.000 (cuatro mil pesos) hora por participante.

Es deseable que los grupos de empresarios/as estén constituidos por 40 a 50 participantes.

Protocolo de implementación y operación Redes de Encuentro y Desarrollo Empresarial

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
 <ul style="list-style-type: none"> - Planificación Estratégica Regional - Definiciones Conceptuales 	<p>INICIO</p> <p>↓</p> <p>Designar contraparte del programa</p>	<p>El Director Regional, nombra un ejecutivo de fomento responsable como contraparte de la operación del Servicio REDES.</p>	Director Regional
 <ul style="list-style-type: none"> - Planificación Estratégica Regional - Formato de Identificación de Servicios. 	<p>↓</p> <p>Desarrollar propuesta para la oferta regional de talleres</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento responsable identifica necesidades territoriales, define oferta regional de talleres según formato de "Identificación de Servicios", número de cupos, presupuesto SCT y aporte empresarial.</p> <p style="text-align: center;">  </p>	Ejecutivo de Fomento
	<p>↓</p> <p>Registrar proyecto en SGF</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, registra en el Sistema de Gestión de Fomento (SGF) el nombre de los programas REDES a desarrollar, previa aprobación del CER.</p> <p style="text-align: center;">  </p>	Ejecutivo de Fomento
<p>Acta de Aprobación CER</p>	<p>↓</p> <p>Registrar Aprobación SGF</p>	<p>El Ejecutivo de Administración y Finanzas, registra en el SGF, en la ficha de Planificación, sección Aprobación, la aprobación del CER, identificando los recursos aprobados, código contable, número de acta, entre otros antecedentes.</p> <p style="text-align: center;">  </p>	Ejecutivo de Administración y Finanzas o quién el Director Regional designe.
<p>Formato de Identificación de Servicios.</p>	<p>↓</p> <p>Comunicar apertura de servicio y comunicar a GSC según Formato de Identificación de Servicios</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, identifica en documento Identificación de Servicios el número de registro SGF del Servicio e informa vía correo electrónico al Nivel Central.</p>	Ejecutivo de Fomento
<p>Proceso de Licitación</p>	<p>↓</p> <p>Licitación contratación del servicio de diseño y ejecución de talleres</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>1</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adapta el formato básico de bases técnicas en relación a las características particulares de los talleres a implementar. - Solicita VºBº de Fiscalía a las bases técnicas. - Entrega las bases técnicas al Ejecutivo de Administración y Finanzas para iniciar el proceso de licitación. - En regiones definidas, los TTRR incorporan requisito mín. de 10 cupos destinados a participantes del Programa Mujeres Jefas de Hogar (SERNAM). <p style="text-align: center;">   </p>	Ejecutivo de Fomento
 <ul style="list-style-type: none"> - Formato básico Bases Técnicas de Licitación - Formato Acta de Evaluación Técnica - Matriz de Evaluación Ofertas 			

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
- Formato básico Contrato	<p>1</p> <p>Elaborar y suscribir contrato con empresa ejecutora</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, deberá adaptar el formato básico de contrato, procurar visación de la Fiscalía y formalizar la relación entre la empresa ejecutora y SERCOTEC.</p> <p>Contrato firmado</p>	Ejecutivo de Fomento
Estrategia de Comunicaciones	<p>Difundir y abrir la convocatoria a los talleres del programa</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, difunde el Programa REDES, a través de los medios que estime pertinente y de acuerdo al presupuesto disponible en la Región. Desarrolla acciones con actores locales para potenciar la difusión y fortalecer la convocatoria al programa.</p> <p>Comunicados de prensa regionales</p> <p>Material de difusión regional</p>	Ejecutivo de Fomento
Plataforma WEB de Acceso a los Servicios (PAS)	<p>Apoyar potenciales participantes en el proceso de postulación</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, apoya el proceso de postulación en la Plataforma WEB de Acceso a los Servicios SERCOTEC, respondiendo consultas presenciales, virtuales o telefónicas.</p>	Ejecutivo de Fomento
- Nómina de postulantes emitidas desde el SGF - Correos electrónicos de aviso de postulación.	<p>Notificar a los postulantes seleccionados</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, una vez finalizado el proceso de postulación (por cumplimiento de cupos, u otro criterio que establezca) deberá cerrar proceso de postulación y notificar a los postulantes, indicando fechas, horarios y lugar de realización de los talleres.</p> <p>Correo electrónico de notificación.</p>	Ejecutivo de Fomento
	<p>Recepción de Co-Financiamiento</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento gestiona recepción e ingreso de co-financiamiento del empresario / emprendedor.</p> <p>Recibo de recepción de cofinanciamiento.</p>	Ejecutivo de Fomento
Nómina de postulantes seleccionados	<p>Actualizar antecedentes de los participantes y del taller en el SGF</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento actualiza el estado del cliente en el SGF, cada vez que este avanza de etapa, pasando de postulantes a seleccionado, de seleccionado a participante y así sucesivamente.</p> <p>SGF</p>	Ejecutivo de Fomento
	<p>Entregar nómina de seleccionados a la empresa ejecutora.</p> <p>2</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento deberá entregar a la empresa ejecutora la nómina de participantes y antecedentes que permitan dar comienzo a la prestación del servicio.</p> <p>Correo electrónico con nómina de participantes.</p>	Ejecutivo de Fomento

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
	<p>2</p> 	<p>El Ejecutivo de Fomento deberá supervisar y monitorear la adecuada ejecución del servicio y el cumplimiento de las responsabilidades de los participantes.</p> 	Ejecutivo de Fomento
		<p>El Ejecutivo de Fomento recibe versión preliminar del Informe Final y evalúa la satisfacción del cliente frente al servicio recibido mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción. Se revisan comparativamente los antecedentes presentados en el informe final y se formulan eventuales observaciones. Envía datos al Nivel Central.</p> 	Ejecutivo de Fomento
		<p>El Ejecutivo de Fomento actualiza el estado del proyecto en el SGF, en la ficha Seguimiento, sección Avance - Resultados, según, al menos, indicadores de resultado establecidos en la Guía de Servicios 2010 para el Programa REDES.</p> 	Ejecutivo de Fomento
		<p>El Ejecutivo de Fomento recibe conforme Informe Final y cancela la prestación del servicio a la Consultora.</p>	Ejecutivo de Fomento
			

Documentos relacionados: [Centro de Documentación Corporativo](#) > [Procedimientos](#) > [Operación de fomento](#) > Año 2010

Documentos Administrativos:

1. Formato básico Bases Técnicas de licitación
2. Formato acta de evaluación técnica
3. Matriz de Evaluación
4. Acta de Adjudicación
5. Acta que declara Desierta
6. Formato básico Contrato

Otros documentos:

1. Planificación Estratégica Regional
2. Formato de identificación de servicios
3. Formato tipo Acta CER
4. Carta de compromiso tipo
5. Documento tipo de recepción de co-financiamiento
6. Formato Acta de supervisión
7. Diploma tipo
8. Encuesta de satisfacción tipo

d) Generación de Competencias para Mujeres Emprendedoras y/o Empresarias

En qué consiste (Objetivos):

Es un servicio de formación diseñado con enfoque de género para mujeres emprendedoras y empresarias. En él, las participantes asisten a talleres teóricos y prácticos, orientados a desarrollar competencias empresariales y habilidades personales. Por lo tanto, es un servicio de acción directa sobre las condiciones personales de la empresaria o emprendedora, destinado a mejorar sus competencias empresariales (gestión comercial, de producción, gestión interna, manejo de TICs, acceso a financiamiento y apoyo de la red de fomento), y sus habilidades personales (gestión para la generación de redes, desarrollo de habilidades emprendedoras, capacidad de aprendizaje, motivación, liderazgo y capacidad de negociación).

A quién está dirigido el servicio (Beneficiarios):

Está dirigido a emprendedoras y empresarias de micro empresas que deseen mejorar su gestión empresarial y desarrollar sus habilidades empresariales.

Financiamiento:

SERCOTEC cancelará a la empresa consultora que realiza los talleres, el 100% del servicio, quien deberá encargarse de organizar un programa de formación de 40 horas cronológicas desagregadas en 16 horas de gestión empresarial, 16 horas en TIC's y 8 horas de desarrollo de habilidades personales, diagnóstico de entrada y salida, asistencia, informe final, servicio de guardería infantil, organización y logística, coffee break, ceremonia de cierre y diplomas. Por su parte las emprendedoras o microempresarias deben cofinanciar \$10.000 al momento de confirmar y comprometer su participación en el programa.

Requisitos para postular:

Pueden postular mujeres emprendedoras y microempresarias, formales o informales, con ventas de hasta 2.400 UF al año.

Cómo y cuándo postular:

Para acceder a este servicio las interesadas deberán solicitarlo en www.sercotec.cl según calendarización anual establecida por gerencia general. . Aquí deberán optar por el nivel del curso que desean realizar.

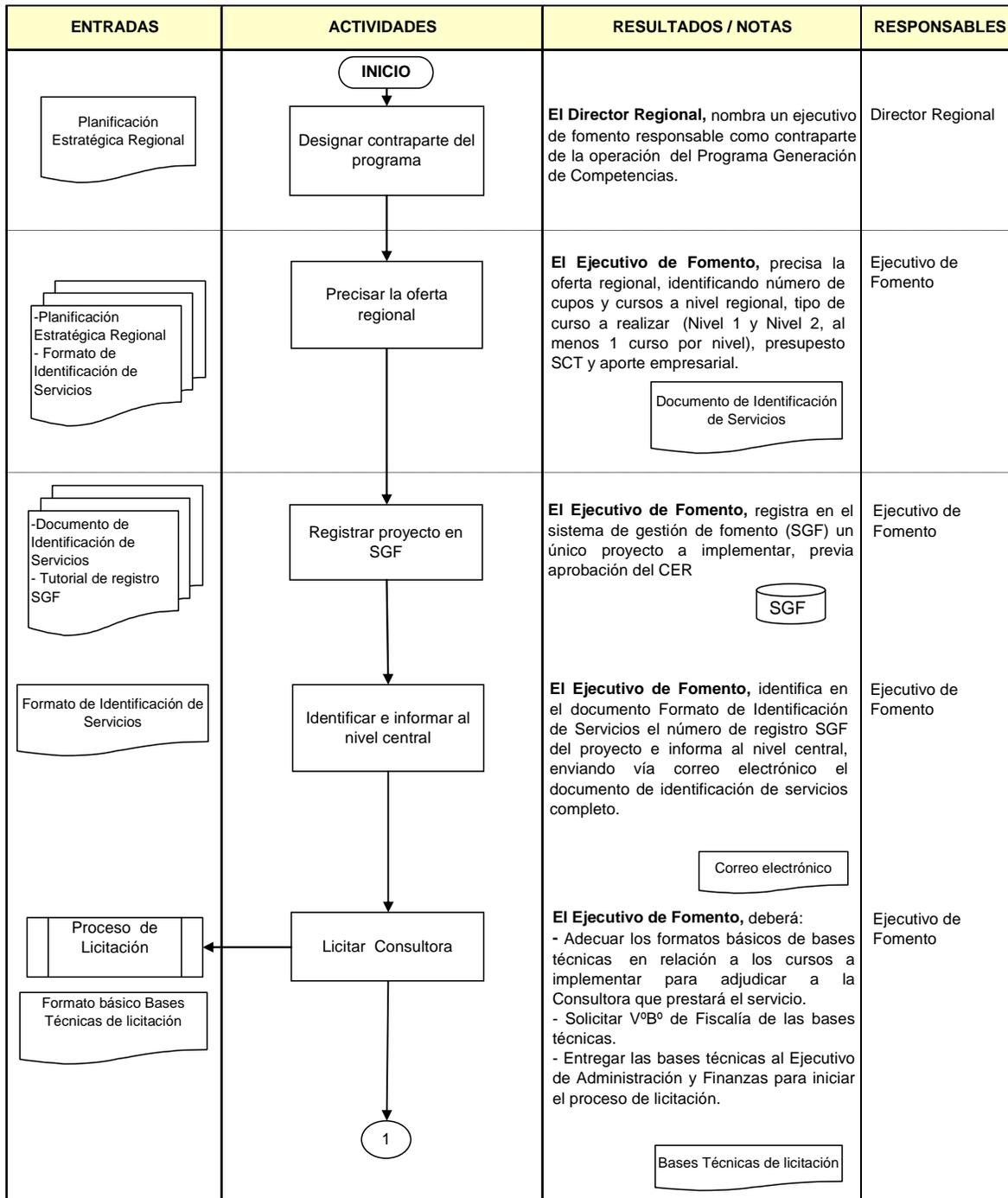
Indicadores

1. Número de participantes que han formalizado su inscripción / Número de cupos regionales.
2. Números de talleres realizados / Número de talleres comprometidos.

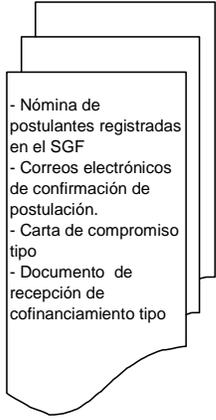
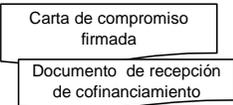
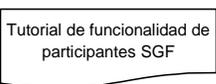
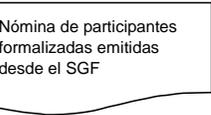
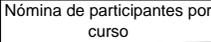
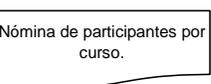
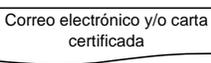
Comentarios y observaciones

Para asegurar y facilitar su participación, las emprendedoras y empresarias dispondrán de un servicio de guardería por el período de duración de los cursos.
A partir del 2010 se establecen dos niveles de formación, diferenciados en relación al grado de profundidad de los contenidos, al cual podrán acceder indistintamente tanto emprendedoras como empresarias.
Para realizar la estimación o cálculo del valor del programa, se debe considerar que éste no debería sobrepasar los \$4.000 (cuatro mil pesos) hora por empresaria participante.
Es deseable que los grupos de empresarias estén constituidos por 20 a 30 participantes.

Protocolo de implementación y operación Generación de Competencias



ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
<ul style="list-style-type: none"> - Formato básico Contrato - Oferta técnica seleccionada - Bases técnicas de licitación 	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">Elaborar y suscribir contrato</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, deberá adecuar el formato básico de contrato, solicitar VºBº de Fiscalía y formalizar la relación entre la Consultora y SERCOTEC.</p> <p style="text-align: center;">Contrato firmado</p>	Ejecutivo de Fomento
<p style="text-align: center;">Proceso de Garantías</p>	<p style="text-align: center;">Solicitar Garantías</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, deberá solicitar las garantías respectivas, de manera paralela a la elaboración y suscripción del contrato.</p>	Ejecutivo de Fomento
<ul style="list-style-type: none"> - Estrategia comunicacional - Material de difusión digital y/o impreso. -Oficios tipos informativos 	<p style="text-align: center;">Difundir y articular acciones</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, difunde el Programa Generación de Competencias, a través de los medios que estime pertinente y de acuerdo al presupuesto disponible en la Región. Articula acciones con SERNAM, PRODEMU y la Red de Fomento regional (Municipios) para ampliar la cobertura de difusión y convocatoria. Así como también podrán realizar reuniones y charlas de difusión de la oferta de SERCOTEC al público objetivo.</p> <p style="text-align: center;">Comunicados de prensa regionales Material de difusión regional Oficios a la RED de Fomento (Municipios), SERNAM y Prodemu</p>	Ejecutivo de Fomento
<p style="text-align: center;">Plataforma WEB de Acceso a los Servicios</p>	<p style="text-align: center;">Apoyar el proceso de postulación</p> <p style="text-align: center;">2</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, apoya a las interesadas en el proceso de postulación a través de la Plataforma de acceso a los servicios en el portal www.sercotec.cl y a resolver consultas presenciales, virtuales y/ o telefónicas. Se sugiere que los asistentes de los Puntos MIPES apoyen este proceso. El sistema permitirá la inscripción de postulantes hasta que el Ejecutivo de Fomento solicite su cierre, porque se completaron los cupos o hasta que se cumpla la fecha de cierre del servicio.</p>	Ejecutivo de Fomento

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
 <ul style="list-style-type: none"> - Nómina de postulantes registradas en el SGF - Correos electrónicos de confirmación de postulación. - Carta de compromiso tipo - Documento de recepción de cofinanciamiento tipo 	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Formalización de las postulantes</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, deberá formalizar a las postulantes en un plazo máximo de 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción por parte del mismo de correo electrónico que confirma la postulación de la interesada. Se entiende por formalizar, la firma de carta de compromiso y la recepción del aporte de cofinanciamiento (\$ 10.000 mujeres empresarias y emprendedoras). Transcurridos los 10 días hábiles caduca la solicitud de postulación de la interesada, debiendo postular nuevamente si lo desea y sujeto a la disponibilidad de cupo.</p> <p style="text-align: right;">  </p>	Ejecutivo de Fomento
 <ul style="list-style-type: none"> - Carta de compromiso firmada - Documento de recepción de cofinanciamiento 	<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Abrir carpeta</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, deberá abrir una carpeta física con los antecedentes de cada postulante formalizada (Carta de compromiso y documento de recepción de cofinanciamiento).</p>	Ejecutivo de Fomento
 <p>Tutorial de funcionalidad de participantes SGF</p>	<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Actualizar antecedentes de las clientas en SGF</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, deberá actualizar el estado de los clientes en el SGF, en la sección de identificación del proyecto. Registrando las postulantes que han sido formalizadas.</p> <p style="text-align: right;">  </p>	Ejecutivo de Fomento
 <p>Nómina de participantes formalizadas emitidas desde el SGF</p>	<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Conformar curso y solicitar cierre de postulación si es pertinente</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, deberá conformar un curso (nivel 1 y/o nivel 2) cada vez que se complete el nº de cupos disponibles con postulantes formalizadas, debiendo solicitar el cierre de las postulaciones según sea pertinente, teniendo siempre en consideración la fecha final de cierre del Programa a nivel nacional.</p> <p style="text-align: right;">  </p>	Ejecutivo de Fomento
 <p>Nómina de participantes por curso.</p>	<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Notificar</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">4</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, deberá notificar (Vía correo electrónico y/o carta certificada) a las participantes formalizadas, las fechas, horarios y lugar exacto de capacitación, al menos 5 días hábiles antes de iniciar el curso.</p> <p style="text-align: right;">  </p>	Ejecutivo de Fomento

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
Nómina de participantes por curso.	<p>4</p> <p>Notificar y comunicar a la Consultora</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento deberá notificar y comunicar a la Consultora los antecedentes de las personas que han sido formalizadas por SERCOTEC para recibir el servicio, para dar comienzo a la ejecución del mismo.</p> <p>Correo electrónico de notificación.</p>	Ejecutivo de Fomento
Actas de supervisión	Supervisar y monitorear	<p>El Ejecutivo de Fomento deberá supervisar y monitorear la adecuada ejecución del servicio y el cumplimiento de las responsabilidades del cliente.</p> <p>Actas de supervisión</p>	Ejecutivo de Fomento
Diploma tipo	Coordinar Ceremonia de Cierre y certificación	<p>El Ejecutivo de Fomento, deberá coordinar ceremonia de cierre y certificación con la Consultora, asegurando la participación de autoridades locales.</p>	Ejecutivo de Fomento
Encuesta de satisfacción tipo	Evaluar la entrega del servicio	<p>El Ejecutivo de Fomento deberá evaluar la satisfacción del cliente frente al servicio recibido mediante una encuesta de satisfacción en la última jornada de capacitación y al menos al 50% de las participantes.</p> <p>Encuesta de satisfacción</p>	Ejecutivo de Fomento
Encuesta de satisfacción tipo	Actualizar registro de avance- resultados en SGF	<p>El Ejecutivo de Fomento deberá actualizar los avances del proyecto en el SGF, en la ficha de seguimiento.</p> <p>SGF</p>	Ejecutivo de Fomento
Informe final tipo	Solicitar antecedentes Consultora	<p>El Ejecutivo de Fomento, deberá solicitar a la empresa Consultora el Informe Final del Programa (el cual debería estar elaborado conforme el formato presentado) y la factura a nombre de SERCOTEC por el monto licitado y una factura por cada empresaria participante.</p>	Ejecutivo de Fomento
<p>Proceso Pago Consultores</p> <p>- Informe Final del Consultor aprobado - Facturas visadas</p>	Pago Consultores	<p>El Ejecutivo de Fomento, cancela la prestación del servicio a la Consultora</p>	Ejecutivo de Fomento
	<p>Seleccionar participantes para la Segunda Fase</p> <p>FIN</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento deberá seleccionar las participantes que asistirán a la segunda Fase del Programa. Los criterios de selección serán definidos e informados por el nivel central.</p>	Ejecutivo de Fomento

Documentos relacionados se encuentran en la siguiente ruta

[Centro de Documentación Corporativo](#) > [Procedimientos](#) > [Operación de fomento](#) > Año 2010

Documentos administrativos:

1. PROCESO DE LICITACION ORGANISMO TÉCNICO
2. BASES TECNICAS DE LICITACIÓN
3. DECLARACIÓN JURADA SIMPLE (Sólo se le solicitará al oferente adjudicado)
4. Acta de evaluación propuestas
5. Acta de adjudicación
6. Acta de declaración desierta
7. Contrato de prestación de servicios profesionales entre SERCOTEC y el organismo técnico

Otros documentos:

1. Matriz de evaluación
2. CHECKLIST, Documentos que debe Contener la Carpeta de Contratación
3. OFICIOS, NOTIFICACIONES Y CARTAS DE COMPROMISO
4. Oficio tipo / Dirección Regional de SERNAM
5. Oficio tipo / PRODEMU y Municipios
6. Correo tipo mujeres seleccionadas
7. Correo tipo mujeres no seleccionadas
8. Compromiso de participación
9. Consideraciones para Encuesta de satisfacción

e) Capital Semilla, Línea de Financiamiento Emprendedores/as

En qué consiste (Objetivos):

Servicio que busca promover y apoyar la generación de nuevos negocios a través de la entrega de un financiamiento inicial no reembolsable y de un proceso de formación y asesoría para el emprendimiento de carácter obligatorio, destinado a desarrollar competencias empresariales (gestión comercial, de producción, gestión interna, gestión para la generación de redes y manejo de TICs), y habilidades empresariales (capacidad de aprendizaje, motivación, liderazgo y capacidad de negociación).

A quién está dirigido el servicio (Beneficiario):

Está dirigido a emprendedores/as, empresarios/as informales y empresarios/as que hayan iniciado actividades recientemente, que cuenten con una idea de negocio con oportunidad en el mercado.

Financiamiento:

SERCOTEC, además del proceso de formación, hará entrega de un premio de \$1.500.000 que actúa como incentivo para la puesta en marcha del negocio. Por su parte los beneficiarios deberán cofinanciar el 20% del valor total del subsidio, en efectivo, es decir \$300.000.

Requisitos para postular:

Pueden postular emprendedores/as, empresarios/as sin iniciación de actividades o que hayan iniciado actividades en 1° categoría en un período no superior a 12 meses anteriores a la fecha de postulación. Pueden postular también personas naturales con iniciación de actividades en 2° categoría.

Cómo y cuándo postular:

A través de la plataforma Fondos Concursables disponible en www.sercotec.cl, en los plazos estipulados para el llamado a concurso.

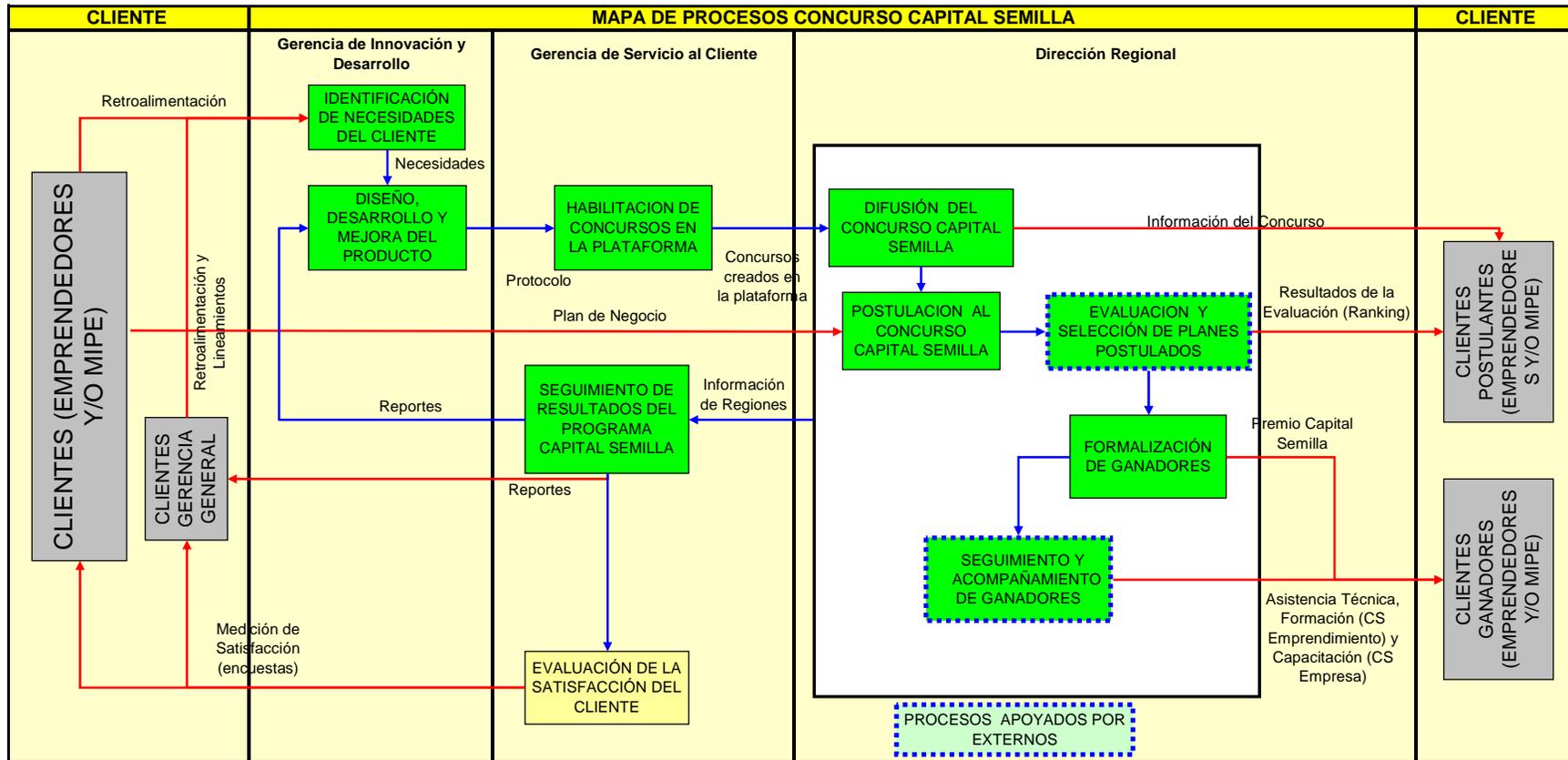
Indicadores:

1. Número de postulantes.
2. Número de proyectos que concretan una iniciativa empresarial en el período/ Número total de proyectos en el periodo.

Comentarios y observaciones:

Los gastos de operación no podrán superar el 5% del total del presupuesto destinado al concurso. La operación e implementación de este servicio se encuentra normada por el Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001). El detalle de esta información se encuentra en [Centro de Documentación Corporativo](#) > [Informes de gestión institucional](#) > [Sistema de Gestión de Calidad](#) > [Procedimientos](#) > Capital Semilla

Mapa de procesos concurso Capital Semilla, línea de financiamiento empresas y emprendedores



Documentos relacionados se encuentran en la siguiente ruta

[Centro de Documentación Corporativo](#) > [Procedimientos](#) > [Operación de fomento](#) > Año 2010

Documentos administrativos:

1. Bases Técnicas: Consultoría para el Programa de Formación y Asesoría para el emprendimiento para los(as) ganadores(as)
2. Declaración Jurada Simple
3. Contrato de prestación de servicios
4. Acta de evaluación de propuestas
5. Acta de adjudicación y Acta de declaración desierta
6. Contrato entre Sercotec y el/la ganador/a
7. Pagaré de fiel cumplimiento
8. Pagaré de anticipo
9. Declaración de inhabilidades para personas naturales que deseen postular a capital semilla emprendimiento
10. Declaración de inhabilidades para personas jurídicas que deseen postular a capital semilla emprendimiento
11. Declaración jurada para juicios pendientes

Otros documentos:

1. Bases generales de postulación
2. Check List de documentos para contratación
3. Distribución de cursos de apoyo para la presentación ante el jurado regional
4. Instructivo rendición capital semilla emprendimiento
5. Pauta de evaluación

f) Acciones de Promoción y Difusión Empresarial

En qué consiste (Objetivos):

Es un servicio que brinda espacios para promocionar y difundir información especializada para el desarrollo de micro y pequeñas empresas. Corresponden a iniciativas de corta duración (uno a dos días), para la socialización o puesta en común de temas de interés empresarial, tales como seminarios, charlas de especialistas y talleres temáticos, entre otros, y a eventos de difusión de productos o servicios de nuestros/as clientes/as, tales como ruedas de negocios y ferias de exposición de productos que se realicen en territorio nacional.

A quién está dirigido el servicio (Beneficiarios):

Está dirigido a emprendedores/as y empresarios/as de micro y pequeñas empresas, formales e informales.

Financiamiento:

SERCOTEC cancelará a la empresa consultora encargada de realizar el servicio el 100% de su valor, quien deberá encargarse del desarrollo metodológico según TTRR o bases técnicas establecidos por la DD.RR. previa licitación a través del portal de compras públicas, incluyendo la logística asociada, es decir, el arriendo de establecimiento (hotel, centro de eventos), catering y de equipos necesarios para su realización. Este valor deberá guardar relación con el número de participantes, entendiendo que éstos corresponden a eventos masivos.

Si la DD.RR. lo estima conveniente podrá cobrar una cuota de participación a los empresarios/as que participarán de estas actividades.

Requisitos para postular:

Podrán postular personas jurídicas, naturales, comunidades o sociedades de hecho. Además se podrán establecer los requisitos que la DD.RR. estime convenientes según los objetivos del servicio. Éstos deberán quedar claramente establecidos en los TTRR.

Cómo y cuándo postular:

Cada DD.RR. deberá establecer el mecanismo más adecuado para acceder a este tipo de servicios. Se recomienda utilizar el Portal Web de SERCOTEC www.sercotec.cl tanto para realizar la difusión de este tipo de eventos como para la postulación e inscripción.

Indicadores:

1. Número de personas que participan en acciones de promoción y difusión empresarial.
2. Número de iniciativas de promoción y difusión empresarial realizados al año.

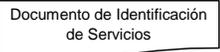
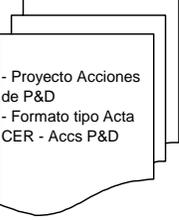
Comentarios y observaciones:

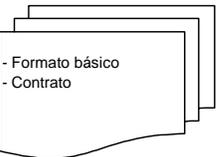
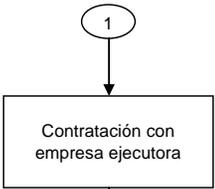
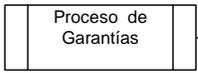
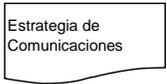
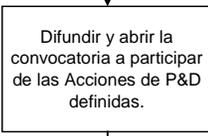
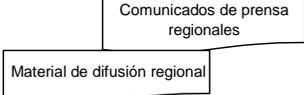
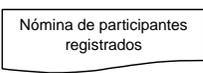
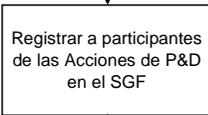
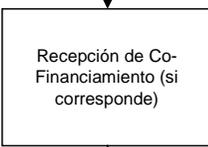
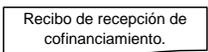
Se deberá aplicar una encuesta de satisfacción de clientes/as al menos al 10% de los asistentes, al término de cada evento.

Se sugiere realizar estas actividades en los Punto MIPE, en los casos en que la dirección regional cuente con ellos y las características del evento lo permitan.

Para realizar la estimación o cálculo del valor que podrá disponer SERCOTEC para financiar el evento, se debe considerar que éste no debería sobrepasar los \$30.000 (treinta mil pesos) por participante.

Protocolo de implementación y operación Acciones de Difusión y Promoción Empresarial

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
 <ul style="list-style-type: none"> - Planificación Estratégica Regional - Guía de Servicios 2010 	<p>INICIO</p> <p>↓</p> <p>Designar contraparte del programa</p>	<p>El Director Regional, nombra un ejecutivo de fomento responsable como contraparte de la operación del Servicio de Acciones de Promoción y Difusión Empresarial.</p>	<p>Director/a Regional</p>
 <ul style="list-style-type: none"> - Planificación Estratégica Regional - Formato de Identificación de Servicios. 	<p>↓</p> <p>Definir oferta regional de Acciones de P&D</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento Responsable identifica necesidades territoriales, define oferta regional de acciones de P&D según formato de "Identificación de Servicios", número de cupos, presupuesto SCT y aporte empresarial.</p> <p style="text-align: center;">  </p>	<p>Ejecutivo/a de Fomento</p>
 <ul style="list-style-type: none"> - Proyecto Acciones de P&D - Formato tipo Acta CER - Accs P&D 	<p>↓</p> <p>Registrar proyecto en SGF</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento Responsable, registra en el sistema de gestión de fomento (SGF) el proyecto a implementar, previa aprobación del CER Fomento (SGF).</p> <p style="text-align: center;">  </p>	<p>Ejecutivo/a de Fomento</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Proceso de Licitación</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Formato Bases Técnicas de licitación</div>	<p>↓</p> <p>Licitación contratación del servicio de producción y/o ejecución de actividades de P&D según corresponda.</p> <p>↓</p> <p>1</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento Responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adapta el formato básico de bases técnicas en relación a las características particulares de los servicios a implementar. - Solicita VºBº de Fiscalía a las bases técnicas. - Entrega las bases técnicas al Ejecutivo de Administración y Finanzas para iniciar el proceso de licitación. <p style="text-align: center;">  </p>	<p>Ejecutivo/a de Fomento</p>

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
 <p>- Formato básico - Contrato</p>	 <p>1 Contratación con empresa ejecutora</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento Responsable, deberá adaptar el formato básico de contrato, procurar visación de la Fiscalía y formalizar la relación entre la empresa ejecutora y SERCOTEC.</p>  <p>Contrato firmado</p>	<p>Ejecutivo/a de Fomento</p>
 <p>Proceso de Garantías</p>	 <p>Solicitar Garantías</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento deberá solicitar las garantías respectivas.</p>	<p>- Ejecutivo de Fomento</p>
 <p>Estrategia de Comunicaciones</p>	 <p>Difundir y abrir la convocatoria a participar de las Acciones de P&D definidas.</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento Responsable, difunde el programa de Acciones de P&D, a través de los medios que estime pertinente y de acuerdo al presupuesto disponible en la Región. Desarrolla acciones con actores locales para potenciar la difusión y fortalecer la convocatoria al programa.</p>  <p>Comunicados de prensa regionales Material de difusión regional</p>	<p>Ejecutivo/a de Fomento</p>
 <p>Nómina de participantes registrados</p>	 <p>Registrar a participantes de las Acciones de P&D en el SGF</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento Responsable actualiza el estado del proyecto de Acciones de P&D en el SGF, registrando antecedentes y participantes vinculados a éste.</p>  <p>SGF</p>	<p>Ejecutivo/a de Fomento</p>
	 <p>Recepción de Co-Financiamiento (si corresponde)</p> <p>2</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento Responsable gestiona recepción e ingreso de co-financiamiento del empresario/a o emprendedor/a (si corresponde).</p>  <p>Recibo de recepción de cofinanciamiento.</p>	<p>Ejecutivo/a de Fomento</p>

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
<p>Formato Acta de Supervisión</p>	<p>2</p> <p>Supervisar y monitorear la ejecución del servicio</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento Responsable deberá supervisar y monitorear la adecuada ejecución del servicio y el cumplimiento de las responsabilidades de los participantes.</p> <p>Actas de supervisión</p>	<p>Ejecutivo/a de Fomento</p>
<p>Formato Encuesta de Evaluación Acciones de D&P</p>	<p>Evaluar la entrega del servicio y recepción de Informe Final</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento Responsable recepciona versión preliminar del Informe Final y evaluación del cliente respecto de las actividades desarrolladas. Se revisan resultados de la evaluación junto a los antecedentes presentados en el informe final y se formulan eventuales observaciones. Envía datos al Nivel Central.</p> <p>Encuesta de Evaluación Acciones de D&P</p>	<p>Ejecutivo/a de Fomento</p>
	<p>Actualización del registro de avance-resultados en SGF</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento actualiza el estado del proyecto en el SGF, en la ficha Seguimiento, sección Avance - Resultados, según, al menos, indicadores de resultado establecidos en la Guía de Servicios 2010 para las Acciones P&D.</p> <p>SGF</p>	<p>Ejecutivo/a de Fomento</p>
<p>Proceso Pago Consultores</p> <p>- Informe Final de la Consultora aprobado - Factura</p>	<p>Pago a empresa consultora</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento Responsable recibe conforme Informe Final y cancela la prestación del servicio a la Consultora.</p>	<p>Ejecutivo/a de Fomento</p>
	<p>FIN</p>		

Documentos relacionados: [Centro de Documentación Corporativo](#) > [Procedimientos](#) > [Operación de fomento](#) > Año 2010

Documentos administrativos:

1. Formato básico BASES TÉCNICAS DE LICITACIÓN
2. Formato acta de evaluación técnica
3. Matriz de Evaluación
4. Formato Acta de Adjudicación
5. Formato Acta que declara Desierta
6. Formato básico Contrato

Otros documentos:

1. Planificación Estratégica Regional
2. Formato de identificación de Servicios
3. Formato tipo Acta CER
4. Documento tipo recibo de co-financiamiento
5. Formato Acta de Supervisión
6. Formato de Encuesta de Evaluación tipo

g) Acciones de Formación y Profesionalización Empresarial

En qué consiste (Objetivos):

Es un servicio que brinda espacios para adquirir nuevos conocimientos que contribuyan al desarrollo empresarial. Corresponde a iniciativas colectivas que buscan instalar o fortalecer las competencias que deben tener y desarrollar emprendedores/as y empresarios/as, en base a su mercado objetivo y a su segmento de clientes/as, tales como asesorías para el desarrollo de competencias, capacitaciones y programas de profesionalización.

A quién está dirigido el servicio (Beneficiarios):

Está dirigido a emprendedores/as y empresarios/as de micro y pequeñas empresas, formales e informales.

Financiamiento:

SERCOTEC cancelará a la empresa consultora encargada de realizar el proceso de formación el 100% del servicio, quien deberá encargarse del desarrollo metodológico según TTRR o bases técnicas establecidos por la DD.RR. previa licitación a través del portal de compras públicas, incluyendo la logística asociada, es decir, el arriendo de establecimiento (hotel, centro de eventos), catering y de equipos necesarios para su realización. Si la DD.RR. lo estima conveniente podrá cobrar una cuota de participación a los/las empresarios/as que participan de estas actividades.

Requisitos para postular:

Podrán postular personas jurídicas, naturales, comunidades o sociedades de hecho. Además se podrán establecer los requisitos que la DD.RR. estime convenientes según los objetivos del servicio. Éstos deberán quedar claramente establecidos en los TTRR.

Cómo y cuándo postular:

Cada DD.RR. deberá establecer el mecanismo más adecuado para acceder a este tipo de servicios. Se recomienda utilizar la página www.sercotec.cl tanto para realizar la difusión de este tipo de eventos como para la postulación e inscripción.

Indicadores:

1. Número de personas que participan en acciones de formación y profesionalización empresarial.
2. Número de iniciativas de formación y profesionalización empresarial realizados al año.

Comentarios y observaciones:

Se deberá aplicar una encuesta de satisfacción de clientes/as al menos al 10% de los asistentes, al término de cada evento.

Cada DD.RR. deberá establecer claramente los objetivos, contenidos del programa de formación y la profundidad con la que se abordarán los temas, en los TTRR de la licitación.

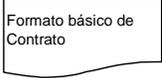
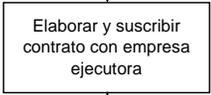
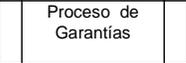
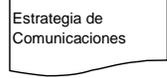
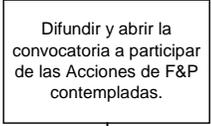
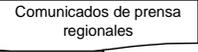
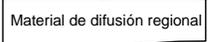
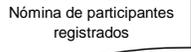
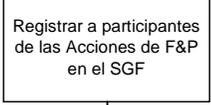
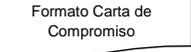
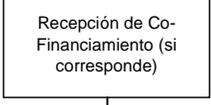
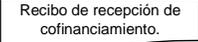
La oferta de este tipo de servicios deberá ser complementaria a la de SENCE, de manera de no duplicar programas similares realizados por ésta como por otras instituciones públicas y privadas.

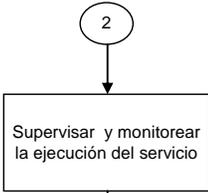
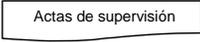
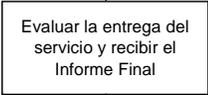
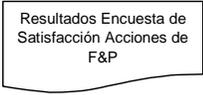
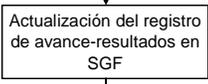
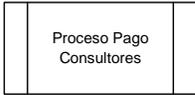
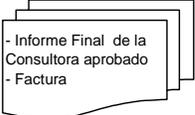
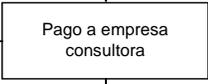
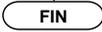
Se sugiere realizar estas actividades en los Punto MIPE, en los casos en que la dirección regional lo permitan.

Para realizar la estimación o cálculo del valor que podrá disponer SERCOTEC para financiar el programa, se debe considerar que éste no debería sobrepasar los \$4.000 (cuatro mil pesos) hora por empresario/a participante, con un monto máximo de \$32.000 por participante.

Protocolo de implementación y operación Acciones de Formación y Profesionalización Empresarial

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
 <p>- Planificación Estratégica Regional - Guía de Servicios 2010</p>	<p style="text-align: center;">INICIO</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Designar contraparte del programa</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>El Directora Regional, nombra un ejecutivo/a de fomento responsable como contraparte de la operación del Servicio de Acciones de Formación y Profesionalización Empresarial (Acciones de F&P).</p>	Director/a Regional
 <p>- Planificación Estratégica Regional - Formato Identificación de Servicios de F&P.</p>	<p style="text-align: center;">Definir oferta regional de Acciones de F&P</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento responsable identifica necesidades territoriales, define oferta regional de acciones de F&P según formato de "Identificación de Servicios Acciones de F&P", número de cupos, presupuesto SCT y aporte empresarial.</p> <p style="text-align: center;">Documento de Identificación de Servicios de F&P</p>	Ejecutivo/a de Fomento
	<p style="text-align: center;">Registrar proyecto en SGF</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, identifica proyecto enmarcado en las Acciones de F&P y lo registra en el Sistema de Gestión de Fomento (SGF), previa aprobación del CER.</p> <p style="text-align: center;">SGF</p>	Ejecutivo/a de Fomento
	<p style="text-align: center;">Comunicar apertura del servicio a la GSC</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento, define las características de éste servicio y el número de registro SGF e informa vía correo electrónico a la GSC del Nivel Central.</p> <p style="text-align: center;">Correo electrónico</p>	Ejecutivo/a de Fomento
<p style="text-align: center;">Proceso de Licitación</p> <p style="text-align: center;">←</p> <p style="text-align: center;">- Formato básico Bases Técnicas de Licitación</p>	<p style="text-align: center;">Licitar contratación del servicio de producción y/o ejecución de actividades de F&P según corresponda.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">1</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adapta el formato básico de bases técnicas en relación a las características particulares de los servicios a implementar. - Solicita VºBº de Fiscalía a las bases técnicas. - Entrega las bases técnicas al Ejecutivo de Administración y Finanzas para iniciar el proceso de licitación. <p style="text-align: center;">Bases Técnicas de licitación</p>	Ejecutivo/a de Fomento

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
	<p style="text-align: center;">1</p> 	<p>El Ejecutivo de Fomento, deberá adaptar el formato básico de contrato, procurar visación de la Fiscalía y formalizar la relación entre la empresa ejecutora y SERCOTEC.</p> 	Ejecutivo/a de Fomento
		<p>El Ejecutivo de Fomento deberá solicitar las garantías respectivas.</p>	Ejecutivo de Fomento
		<p>El Ejecutivo de Fomento, difunde el programa de Acciones de F&P, a través de los medios que estime pertinente y de acuerdo al presupuesto disponible en la Región. Desarrolla acciones con actores locales para potenciar la difusión y fortalecer la convocatoria al programa.</p>  	Ejecutivo/a de Fomento
		<p>El/La Ejecutivo/a de Fomento actualiza el estado del proyecto de Acciones de F&P en el SGF, registrando antecedentes y participantes vinculados a éste.</p> 	Ejecutivo/a de Fomento
	 <p style="text-align: center;">2</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento gestiona recepción e ingreso de co-financiamiento del empresario/a o emprendedor/a (si corresponde).</p> 	Ejecutivo/a de Fomento

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
		<p>El Ejecutivo de Fomento deberá supervisar y monitorear la adecuada ejecución del servicio y el cumplimiento de las responsabilidades de los participantes.</p> 	Ejecutivo/a de Fomento
		<p>El Ejecutivo de Fomento recepciona versión preliminar del Informe Final y evaluación del cliente respecto de las actividades desarrolladas. Se revisan resultados de la evaluación de satisfacción junto a los antecedentes presentados en el informe final y se formulan eventuales observaciones. Envío de datos al Nivel Central.</p> 	Ejecutivo/a de Fomento
		<p>El Ejecutivo de Fomento actualiza el estado del proyecto en el SGF, en la ficha Seguimiento, sección Avance - Resultados, según, al menos, indicadores de resultado establecidos en la Guía de Servicios 2010 para las Acciones F&P.</p> 	Ejecutivo/a de Fomento
  		<p>El Ejecutivo de Fomento recibe conforme Informe Final y cancela la prestación del servicio a la Consultora.</p>	Ejecutivo/a de Fomento
			

Documentos relacionados: [Centro de Documentación Corporativo](#) > [Procedimientos](#) > [Operación de fomento](#) > Año 2010

Documentos administrativos:

1. Formato básico BASES TÉCNICAS DE LICITACIÓN
2. Formato acta de evaluación técnica
3. Matriz de Evaluación
4. Formato Acta de Adjudicación
5. Formato Acta que declara Desierta
6. Formato básico Contrato

Otros documentos:

1. Planificación Estratégica Regional
2. Formato de identificación de Servicios
3. Formato tipo Acta CER
4. Documento tipo recibo de co-financiamiento
5. Formato Acta de Supervisión
6. Formato de Encuesta de Evaluación tipo

SERVICIOS GENERALES

Corresponde a un Servicio de Orientación al Cliente que busca poner a disposición de emprendedores/as y empresarios/as, información y orientación principalmente acerca de la oferta de servicios de SERCOTEC.

a) Servicio de Orientación al Cliente

En qué consiste (Objetivos):

El Servicio de Orientación al Cliente forma parte del Sistema de Gestión de Clientes, que corresponde a un modelo integral de atención que apunta a identificar a nuestros clientes/as, entender cómo se comportan, conocer sus intereses y necesidades y, finalmente, satisfacerlos. 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 y sobre temas relacionados a la gestión empresarial. Constituye la puerta de entrada al Servicio, al cual se accede de manera telefónica, presencial o virtual.

A quién está dirigido el servicio (Beneficiarios):

Ciudadanos/as interesados en emprender y/o desarrollar sus empresas.

Financiamiento:

Este servicio es gratuito.

Requisitos para postular:

Este servicio no contempla requisitos de entrada.

Cómo y cuándo postular:

A este servicio se accede en las oficinas regionales de SERCOTEC, Centros de Atención Empresarial o PUNTO MIPE, a través del Portal Web de SERCOTEC www.sercotec.cl o de manera telefónica, durante todo el año, en los horarios de atención que cada Dirección Regional ha establecido.

Indicadores:

1. Tiempo de respuesta a la consulta, que tiene una meta asociada de 2 días hábiles (SIAC)
2. Grado o evaluación de la satisfacción del servicio, que tiene un indicador de nota igual o superior a 6 (en una escala de 1 a 7), en una evaluación anual.

Comentarios y observaciones:

La operación de este servicio se encuentra normada a través del Manual SIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana). Se podrán llevar a cabo servicios de promoción y difusión empresarial, así como los de formación y profesionalización empresarial, utilizando las instalaciones de los Centros de Atención Empresarial o PUNTO MIPE.

PROGRAMAS DE ENTORNO

Son programas que buscan mejorar las condiciones del entorno en el que surgen y se desarrollan las MIPES. Constituyen una acción indirecta entre SERCOTEC y sus clientes/as, que se realiza a través o en conjunto con instituciones públicas y privadas. Estos programas corresponden a los siguientes:

- Programa de Acceso al Financiamiento
- Programas de Fortalecimiento de Gobiernos Locales
- Programas de Fortalecimiento de Organizaciones Gremiales y Empresariales
- Programas de Preinversión
- Programas de Desarrollo Económico Territorial
- Programa de Modernización de Ferias Libres

a) Programa de Acceso al Financiamiento

En qué consiste (Objetivos):

Corresponde a un estímulo monetario a la banca formal, con el objeto que las IFIs pueden cubrir parcialmente los gastos operacionales asociados al estudio y otorgamiento de un crédito para micro y pequeños/as empresarios/as y a que las IFIs asuman mayor riesgo al atender clientes/as de los cuales no tienen antecedentes preliminares de su historial crediticio.

La intervención de SERCOTEC también se desarrolla como una acción directa sobre los costos que asume un cliente de una IFI al momento de asegurar su estado de salud o los bienes adquiridos con el crédito.

Este programa busca mejorar la calidad y el acceso a servicios financieros para las MIPES a través de cinco componentes de costos asociados.

- **Costos de transacción:** Es un subsidio otorgado a la institución financiera destinado a financiar parcialmente los gastos operacionales directos asociados al estudio y otorgamiento de un crédito. Constituye un incentivo en virtud a que el proceso crediticio asociado al segmento de empresas de menor tamaño requiere de procedimientos y tecnologías especiales para entender la verdadera problemática y requerimientos de este sector.
- **Cobertura de riesgo marginal:** Es un incentivo a las instituciones financieras para que adquieran un mayor riesgo con clientes/as (microempresarios/as formales) con los cuales no tiene una mayor experiencia o antecedentes preliminares de su historial crediticio.
- **Seguro de salud asociado al crédito:** Es un subsidio directo, destinado a beneficiar al empresario/as que de manera voluntaria y según su conveniencia, decida contratar un seguro de salud asociado al crédito.
- **Seguro de activos fijos productivos:** En el caso que el crédito se destine total o parcialmente a financiar inversiones en activo fijo, con los recursos asignados se podrá cubrir parcialmente el valor de las pólizas de seguros orientados a proteger bienes (activos fijos productivos,) del empresario/a asegurado/a, contra los riesgos de incendio o robo, las que deberán ser contratadas en forma voluntaria por el empresario. La prima deberá ser única y anticipada por el período que determine el empresario.
- **Asesoría Financiera:** Asesoría especializada, y destinada a lograr habilitación de la empresa para acceder a servicios financieros. Su objetivo es identificar los requerimientos de financiamiento y diagnóstico de la empresa, contar con documentación procesada y sistematizada acorde a los requerimientos solicitados por las Instituciones Financieras, identificar la capacidad de pago presente y futura de la empresa, contar con un estudio y/o Plan de negocio que explique y fundamente los requerimientos de financiamiento, y acompañar al empresario en la presentación formal de la solicitud de financiamiento a o las Instituciones Financieras.

Institución de apoyo (socio estratégico):

Este tipo de programas se realiza a través de Instituciones Financieras que se encuentran fiscalizadas y supervisadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). Dichas instituciones pueden ser contratadas a través de un proceso licitatorio realizado por SERCOTEC o por medio de convenios suscritos directamente con las mismas.

A su vez, estas instituciones deberán velar para que este programa actúe sobre personas naturales o jurídicas con inicio de actividades ante SII, con ventas hasta UF 2.400 al año, cuyo giro corresponda a cualquier actividad económica, a excepción de pequeños agricultores, siempre que presenten movimiento. No obstante, podrán existir requisitos especiales asociados a cada convocatoria.

Rol o responsabilidades de la Dirección Regional de SERCOTEC:

El rol de cada Dirección Regional es establecer vínculos de información y difusión entre las empresas y las instituciones financieras. Se espera que las oficinas regionales y provinciales de SERCOTEC se constituyan en los principales puntos de promoción del programa.

Por otra parte, las instituciones financieras adjudicadas deberán nombrar un Agente Regional, quién en conjunto con el/la Director/a Regional de SERCOTEC o con la persona que el designe, deberá coordinar estos servicios a fin de estipular metas, evaluar el avance de los servicios y establecer los medios de publicidad y difusión mas adecuados.

Indicadores:

1. Número de créditos otorgados
2. Número de seguros de salud colocados
3. Número de seguros de activos fijos otorgados
4. Número de asesorías desarrolladas
5. Número de microempresarios/as reinsertados a la banca formal.

Comentarios y observaciones:

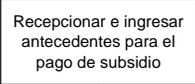
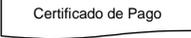
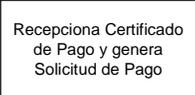
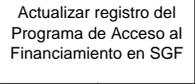
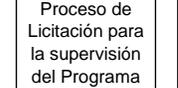
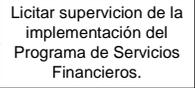
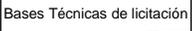
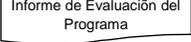
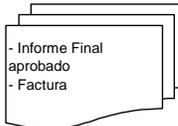
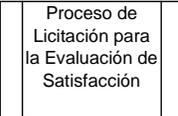
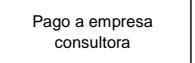
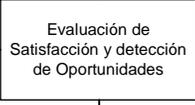
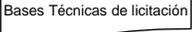
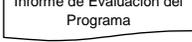
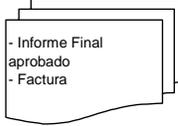
La tasa de interés a cobrar por estos préstamos, montos, plazos y otras condiciones, será de libre determinación de la entidad financiera de que se trate.

Las solicitudes de créditos serán evaluadas por las instituciones financieras, aplicando especialmente las pautas, criterios y políticas de créditos que hayan sido establecidos por ellas para el otorgamiento de tales créditos.

De acuerdo a las contingencias y variabilidad que presente el mercado financiero, eventualmente se modificarán o incorporarán nuevos instrumentos que permitan mayor acceso al crédito.

Protocolo de implementación y operación Programa de Acceso al Financiamiento

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
- Guía de Servicios 2010	<p>INICIO</p> <p>↓</p> <p>Designar contraparte técnica del programa</p>	<p>El Gerente de la Gerencia de Servicio al Cliente (GSC), designa ejecutivo responsable en la GSC como responsable de la implementación del Programa desde el nivel Central.</p>	Gerente de Servicio al Cliente
Proceso de Licitación	<p>↓</p> <p>Licitación Servicios de Acceso al Financiamiento</p>	<p>El Ejecutivo de la GSC coordina y participa como contraparte técnica durante el proceso de licitación.</p> <p>Bases Técnicas de Licitación</p>	Ejecutivo Gerencia de Servicio al Cliente
- Formato Básico de Contrato. - Formato Reglamento.	<p>↓</p> <p>Elabora y suscribe contrato con la(s) IFI(s) seleccionada(s)</p>	<p>El Ejecutivo de la GSC coordina el proceso de formalización de contrataciones con las IFIs seleccionadas para la implementación del Programa.</p> <p>Reclamo del Programa Contrato con la IFI</p>	Ejecutivo GSC en coordinación con Unidad de Fiscalía.
Formato Ficha de Seguimiento 2010	<p>↓</p> <p>Implementación Programa de Acceso al Financiamiento</p>	<p>El Ejecutivo de la GSC monitorea y registra estados de avance en la implementación y ejecución del Programa.</p>	Ejecutivo Gerencia de Servicio al Cliente
Estrategia de Comunicaciones	<p>↓</p> <p>Difusión nacional del Programa.</p> <p>↓</p> <p>1</p>	<p>El Ejecutivo de la GSC coordina con la Unidad de Comunicaciones acciones y alcance de difusión nacional del Programa y rol de las IFIs.</p>	Ejecutivo de Fomento / Unidad de Comunicaciones

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
 <p>Recepción y registro en la aplicación computacional y soporte Informático</p>	<p>1</p> 	<p>El profesional de la Unidad de Informática encargado de la aplicación Sistema PAC registra y almacena información de pago enviada por las IFIs y valida a través de Certificado de Pago.</p> 	<p>Profesional Unidad de Informática</p>
		<p>El ejecutivo de la GSC recepciona el Certificado de pago y genera Solicitud de pago a la Gerencia de Administración y Finanzas.</p>	<p>Ejecutivo de la Gerencia de Servicio al Cliente</p>
		<p>El Ejecutivo de Gerencia de Servicio al Cliente, actualiza el registra en el SGF, módulo de seguimiento, ejecución presupuestaria e indicadores de resultado.</p> 	<p>Ejecutivo de la Gerencia de Servicio al Cliente</p>
 		<p>El Gerente de Servicio al Cliente, coordina la licitación para la contratación del servicio de supervisión del Programa (interna o externa).</p>  	<p>Ejecutivo de la Gerencia de Servicio al Cliente</p>
 	 	<p>El Ejecutivo de la GSC recibe conforme Informe Final y cancela la prestación del servicio a la Consultora.</p> <p>El Ejecutivo de la GSC coordina el proceso de licitación y contratación para la evaluación de satisfacción e identificación de oportunidades de mejora al programa.</p>  	<p>Ejecutivo Gerencia de Servicio al Cliente</p> <p>Ejecutivo Gerencia de Servicio al Cliente</p> <p>Ejecutivo de Fomento</p>
	 	<p>El Ejecutivo de la GSC recibe conforme Informe Final y cancela la prestación del servicio a la Consultora.</p>	<p>Ejecutivo Gerencia de Servicio al Cliente</p>

Documentos relacionados se encuentran en la siguiente ruta

[Centro de Documentación Corporativo](#) > [Procedimientos](#) > [Operación de fomento](#) > Año 2010

Documentos administrativos:

1. Formato básico BASES TÉCNICAS DE LICITACIÓN Programa de Acceso al Financiamiento
2. Formato acta de evaluación técnica
3. Matriz de Evaluación
4. Formato Acta de Adjudicación
5. Formato Acta que declara Desierta
6. Formato básico Contrato
7. Reglamento Programa Servicios Financieros
8. Formato básico Bases Técnicas Licitación Evaluación del Programa
9. Formato básico Bases Técnicas Licitación Evaluación de Satisfacción

Otros documentos:

1. Planificación Estratégica Regional
2. Formato Ficha de Seguimiento

b) Programas de Fortalecimiento de Gobiernos Locales

En qué consiste (Objetivos):

Corresponden a programas que buscan apoyar y fortalecer el rol de los Municipios como actores relevantes en el ámbito del fomento productivo de emprendedores/as y empresarios/as de micro y pequeñas empresas en el ámbito local. 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 apunten a la transferencia de conocimientos y a la gestión municipal en el ámbito del fomento productivo para empresas de menor tamaño.

Iniciativas posibles de desarrollar:

- Transferencia de conocimiento para la generación e implementación de redes entre municipios y EMT, en el área del fomento productivo y desarrollo económico local
- Sistematización y difusión de experiencias exitosas de fomento productivo y desarrollo económico local con otros municipios.
- Seminarios o congresos con funcionarios municipales y empresarios/as, que apunten al desarrollo del fomento productivo local o su vinculación con Red de Fomento u organizaciones de empresarios/as.
- Talleres que apunten a difundir los servicios y programas de SERCOTEC y/o a conocer los de la Red de Fomento.
- Talleres o charlas expositivas para la transferencia de conocimiento en buenas prácticas en la gestión municipal del fomento productivo para EMT.
- Planes o acciones que apunten a mejorar la gestión de las unidades de fomento productivo Municipal en su relación con EMT.
- Catastros municipales (identificación de empresarios/as a nivel comunal), que estén orientados a la gestión de fomento productivo o desarrollo de iniciativas o acciones directas con organizaciones de empresarios o redes de empresarios.

Institución de apoyo (socio estratégico):

Este tipo de programa deberá desarrollarse en conjunto con municipios, asociaciones municipales y organizaciones de empresarios/as formales o funcionales que realicen un trabajo conjunto con municipios. Los municipios deberán cofinanciar al menos el 20% del programa, en efectivo y/o recursos valorizables.

Indicadores

1. N° de Municipios con mejores condiciones de gestión para realizar fomento productivo para EMT.
2. N° de Municipios vinculados con organizaciones de empresarios/as.
3. N° de funcionarios municipales capacitados en el modelo de negocio de SERCOTEC y/o instrumentos de fomento productivo de la Red de Fomento.
4. N° de catastros comunales realizados.

Comentarios y observaciones:

Cada DD.RR. en este marco deberá cumplir con la Meta de Desempeño Colectivo asociada, que implica desarrollar actividades de capacitación con un número determinado de municipios. No obstante se podrán desarrollar otras actividades complementarias como las mencionadas anteriormente.

Cada municipio deberá establecer formalmente su intención de participar en este tipo de programas, en asociación con un grupo de micro y pequeños empresarios/as que respalden esta vinculación (por escrito), dado que NO se pueden transferir dineros a los Municipios.

En caso de contar con Plan Comunal de Desarrollo, estos programas deberán ser absolutamente coherentes con lo señalado en él.

c) Programas de Fortalecimiento de Organizaciones Gremiales y Empresariales

En qué consiste (Objetivos):

Corresponden a programas cuyo objetivo es fortalecer las competencias de organizaciones gremiales de la MIPE, desarrollar servicios para éstos, mejorar su capacidad de interlocución y representación de los intereses sectoriales a nivel local, regional y nacional y estimular su participación activa en las instancias público privadas de sus territorios.

Iniciativas posibles de desarrollar:

- Desarrollo de nuevos servicios a sus asociados o fortalecimiento de los existentes (velar para que no se financie sólo costos fijos de profesionales).
- Mejoramiento de la gestión de las organizaciones empresariales en términos de productos y resultados esperados.
- Asesorías para la creación de nuevas asociaciones empresariales.
- Participación de organizaciones empresariales (organizaciones que no participan y que tiene el interés de involucrarse) en instancias público privadas de fomento productivo a nivel local.
- Estudios para que organizaciones empresariales puedan orientar de mejor forma sus decisiones, con mirada de negocios, desarrollo y crecimiento empresarial de la organización.

Institución de apoyo (socio estratégico):

Este tipo de programas deberá desarrollarse en conjunto con organizaciones gremiales de MIPE constituidas, Asociaciones Gremiales de base, Federaciones, Confederaciones, Cámaras de Comercio y Turismo, Cooperativas, Asociaciones de Artesanos/as, Sindicatos de Trabajadores/as Independientes (STI) especialmente de la pesca artesanal y Corporaciones de Derecho Privado que representen a grupos empresariales. Éstos deberán cofinanciar al menos el 20% del programa, en efectivo y/o recursos valorizables.

Indicadores:

1. Número de servicios nuevos implementados en la organización empresarial / Número de servicios original
2. Número de organizaciones nuevas formadas. En los casos de requerir autorización del Ministerio de Justicia para su constitución, bastará con la solicitud.
3. Número de acciones implementadas o a implementar (formalmente por la organización) de estudios realizados.

Comentarios y observaciones:

Los programas que se implementen en este ámbito deberán ser diseñados por cada Dirección Regional en conjunto con las organizaciones empresariales, velando por mantener una coherencia con la oferta institucional de servicios y programas de SERCOTEC, y deberán ser implementados en el formato de convenios o contratos según corresponda.

d) Programas de Desarrollo Económico Territorial

En qué consiste (Objetivos):

Corresponde a acciones o proyectos que se implementan cofinanciadamente al interior de los territorios Chile Emprende, para generar o mejorar las condiciones del entorno empresarial que les permita a las MIPE del territorio capturar y desarrollar de mejor forma oportunidades de negocio.

Iniciativas posibles de desarrollar:

Se podrán financiar proyectos que contemplen los siguientes objetivos:

- Sustentabilidad territorial en relación a las empresas de menor tamaño presentes en el territorio (que contemple los ámbitos económico, social y ambiental).
- Generación y gestión de la información sobre las empresas de menor tamaño del territorio.
- Generación de vínculos de cooperación y redes de colaboración entre empresas de menor tamaño, instituciones públicas y privadas (principalmente universidades), presentes en el territorio.
- Apoyo y fortalecimiento de las ventajas competitivas del territorio para el desarrollo de las empresas de menor tamaño.
- Desarrollo de la base tecnológica territorial de apoyo para las empresas de menor tamaño.
- Fortalecimiento de la capacidad de gestión de la Red de Fomento del territorio, en función del mayor desarrollo de las empresas de menor tamaño.
- Promoción de la participación ciudadana en el fomento productivo del territorio.

Institución de apoyo (socio estratégico):

La aplicación de estos recursos se podrá realizar a través de convenios específicos entre SERCOTEC y otras instituciones a nivel nacional, regional o provincial, en particular con las instituciones socias de Chile Emprende y otras entidades públicas y/o privadas que participen en los planes territoriales, como organizaciones, asociaciones, gremios, redes de empresarios/as, universidades y centros de formación superior reconocidos por el Estado, corporaciones sin fines de lucro y Agencias Regionales de Desarrollo Productivo. Se excluye a los Municipios, por cuanto no podrán celebrarse convenios de transferencias de recursos con éstos.

Indicadores:

Número de proyectos realizados al año.

Comentarios y observaciones:

Cabe destacar que los Programas de Desarrollo Económico Territorial y el presupuesto SERCOTEC - Chile Emprende NO son lo mismo, ya que con este último presupuesto también es posible financiar la aplicación del instrumental de servicios y programas de SERCOTEC, si la mesa publico privada de Chile Emprende lo estima pertinente.

Las acciones desarrolladas en este marco deberán desarrollarse bajo la lógica de proyectos, es decir, deberán contemplar un diagnóstico inicial, objetivos, indicadores y una carta gantt donde se establezcan claramente las acciones a desarrollar asociadas a plazos y presupuesto.

Para el adecuado seguimiento interno de gestión de las iniciativas realizadas con estos recursos, SERCOTEC deberá a emitir informes de avance, que contengan a lo menos la siguiente información: Nombre de cada proyecto, territorio al cual corresponde, su respectivo código de identificación interno, presupuesto asignado y presupuesto ejecutado a la fecha del informe de avance. Este informe servirá para el plan de seguimiento de las iniciativas por parte de la Secretaría Ejecutiva de Chile Emprende y para los fines que estime necesario SERCOTEC, en el marco del plan de seguimiento aprobado por la secretaria ejecutiva del Chile Emprende, Unidad de Control y Gestión y Gerencia de Servicio al Cliente a contar de Junio del 2009.

Estos proyectos deberán contar con la aprobación del consejo público privado del territorio.

Protocolo de implementación y operación programas: Fortalecimiento de Gobiernos Locales, Fortalecimiento de Organizaciones Gremiales y Empresariales, y Desarrollo Económico Territorial

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTA	RESPONSABLES
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">-Planificación Estratégica Regional</div>	<p>INICIO</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Designar contraparte técnica de los programas</div>	<p>El Director Regional, nombra un ejecutivo de fomento responsable para cada uno de los programas Chilemprende, Fortalecimiento gobiernos locales, y Fortalecimiento organizaciones gremiales.</p>	Direcciones regionales
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> - Guía de servicios para determinar clientes objetivos. - Planificación Estratégica Regional, para determinar metas a cumplir. - En el caso de Chilemprende adicionalmente debe considerar la resolución año 2010 para la aplicación de recursos chilemprende - Aprobación jornada ciudadna (sólo caso chilemprende) </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Definición de proyecto/s a desarrollar por la Región</div>	<p>Cada dirección regional en el marco de su planificación regional determina los proyectos Chilemprende, Fortalecimiento Gobiernos Locales y Fortalecimiento Gremial, a desarrollar en el periodo, junto con los actores privados organizados y públicos que se van a involucrar en cada uno de ellos.</p>	Direcciones Regionales
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">proceso de registro de proyectos en el SGF</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Registro en el Sistema de Gestión de Fomento</div>	<p>El Ejecutivo de Fomento responsable de cada programa, registra en el Sistema de Gestión de Fomento (SGF) el nombre de los programas que se desarrollarán en el periodo.</p> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  </div>	Direcciones Regionales / ejecutivos de fomento
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 5px;">Proceso de firma de contratos y convenios</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 5px;">Proceso de Garantías</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Proceso de transferencia de recursos</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Formalización de proyectos con las respectivas contrapartes de cada programa</div>	<p>Cada Dirección Regional, previo VB de fiscalía, formaliza convenio/contratos con el gremio, Municipios y privados, o con quien quiere realizar el proyecto. Esta etapa incluye la solicitud de garantías y la transferencia de recursos según lo estipulado en los convenios/contratos, según corresponda.</p>	Direcciones Regionales
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Manual de procedimiento administración de fondos de terceros</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Ingreso de aporte de privados o Municipios según corresponda al proyecto a implementar.</div> <p style="text-align: center;">①</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento responsable transfiere recursos de acuerdo a lo establecido en el convenios/contratos según corresponda.</p>	Ejecutivo de Fomento

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTA	RESPONSABLES
<p>Proyecto aprobado en CER y estructurado según requerimientos de empresarios, municipios, según corresponda.</p>	<p>1</p> <p>Ejecución del programa o proyecto</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento responsable realiza un seguimiento y monitoreo de la ejecución de los proyectos en el marco de lo definido con empresarios, Municipios, y Organizaciones de empresarios y en función de los objetivos definidos.</p>	<p>Ejecutivo de Fomento</p>
<p>Resultados de los proyectos, e informes finales.</p>	<p>Evaluación del programa o proyecto</p>	<p>El ejecutivo de fomento responsable evalúa el cumplimiento del 100% de las iniciativa o actividades del proyecto</p>	<p>Ejecutivo de Fomento</p>
<p>Proceso Pago Consultores</p>	<p>Pago a los consultores según tipo de proyecto y cierre</p>	<p>Pago contra informe final del programa aprobado por ejecutivo de fomento, según la modalidad establecida en el convenio o contrato realizado. Además se encarga de actualizar el estado del proyecto en el SGF, en la ficha Seguimiento, sección Avance - Resultados, según los indicadores de resultado previamente establecidos.</p> <p>SGF</p>	<p>Direcciones Regionales y Consultores</p>
<p>- Informe Final del Consultor aprobado - Factura</p>	<p>FIN</p>		

Documentos relacionados se encuentran en la siguiente ruta

[Centro de Documentación Corporativo](#) > [Procedimientos](#) > [Operación de fomento](#) > Año 2010

Documentos administrativos:

1. Declaración Jurada Simple
2. Pagaré de fiel cumplimiento
3. Pagaré de anticipo
4. Contrato entre Sercotec y organización de privados.
5. Convenio entre Sercotec y organización de privados, o Municipio.
6. Clasificador de Gastos Vigente
7. Plan Nacional de Comunicaciones Vigente
8. Manual de Procedimiento de Transferencias en el Sector Privado
9. Manual Procedimiento Documentos en Garantía.
10. Procedimiento Órdenes de Pago Regiones
11. Manual Procedimiento Administración de Fondos de Terceros.
12. Procedimiento Adquisiciones y Servicios

Otros documentos:

1. Planificación estratégica Regional 2010
2. Resolución anual SERCOTEC aplicación programa Chilemprende.
3. Plan estratégico Territorial o regional.
4. Check List de documentos para carpeta

e) Programas de Preinversión

En qué consiste (Objetivos):

Corresponde a actividades destinadas a determinar situaciones base, elaboración de Planes Estratégicos de Intervención y otros estudios que permitan focalizar la acción en fomento productivo para la MIPe. Su objetivo es desarrollar productos que logren orientar las decisiones de inversión, asegurando el uso eficiente de los recursos.

Institución de apoyo (socio estratégico):

Estos programas pueden ser realizados en conjunto con municipios, organizaciones gremiales, territorios Chile Emprende y cualquier institución que forme parte de la Red de Fomento Productivo de cada región que trabaje con SERCOTEC.

Operación:

Se sugiere realizar estos programas en conjunto con otras instituciones, públicas y/o privadas, como por ejemplo, municipios, Gobierno Regional y Organizaciones Gremiales, entre otros, estableciendo un monto de cofinanciamiento mínimo del 20%. Esto no sólo con el objeto de aumentar el monto de los recursos, sino por el interés que pueden suscitar los resultados de estas acciones en otros organismos asociados al fomento productivo.

El CER es el responsable de aprobar la realización de estas actividades así como de su seguimiento y evaluación. Dentro de los principales criterios de evaluación se encuentra su coherencia con las estrategias de desarrollo regional y local.

Con el fin de hacer eficiente el uso de estos recursos y la no duplicación de eventos, estudios y catastros, las Direcciones Regionales deberán coordinar estas acciones con las desarrolladas por las Agencias Regionales de Desarrollo y la Red de Fomento regional.

Indicadores

Número de acciones y estudios realizados al año.

Protocolo de implementación y operación Programas de Preinversión

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTA	RESPONSABLES
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> -Planificación Estratégica Regional - Guía de servicios 2010 </div>		El Director Regional , nombra un ejecutivo de fomento responsable para los proyectos de preinversión.	Direcciones regionales
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> -Antecedentes que respalda porque hacer el estudio solicitado. </div>		El Director Regional , recibe de parte de algun actor público o privado carta compromiso respecto de que quiere desarrollar de manera conjunta con Sercotec el estudio de preinversión, además indicando su capacidad de co financiar dicho estudio.	Direcciones regionales Municipios, instituciones publicas. Organizaciones empresariales, etc.
		El Director Regional , decide si apoyara o no un proyecto de preinversión.	Direcciones regionales
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> - Planificación Regional. - Guía de servicios. - Estudios previos hechos con anterioridad. - Estrategia regional de desarrollo (GORE) - Planes de desarrollo comunal - Programas de mejoramiento a la competitividad (ADR) </div>		El ejecutivo de fomento responsable , estructura la operación del servicio (contratación de concultores, garantías, plazos, etc.) en función de los antecedentes que se encuentran disponibles en cada región.	Ejecutivo de Fomento
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Proceso de registro de proyectos en el SGF </div>		El Ejecutivo de Fomento responsable , registra en el Sistema de Gestión de Fomento (SGF) el programa.	Direcciones Regionales / ejecutivos de fomento
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Proceso de licitación establecido en la institución </div>		Cada Dirección Regional , debe decidir si licita el estudio o lo transfiere a privados para su desarrollo.	Direcciones Regionales / ejecutivos de fomento
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Proceso de firma de convenio y contratos Proceso de transferencia de recursos Proceso de Garantías </div>		Cada Dirección Regional , previo VB de fiscalía, formaliza convenio/contratos con el gremio, Municipios y privados, o con quien quiere realizar el proyecto. Esta etapa incluye la solicitud de garantías y la transferencia de recursos según lo estipulado en los convenios/contratos, según corresponda. Nota: En el caso de utilizar Convenio , el aporte empresarial puede ser 50% valorizable. En el caso de utilizar Contrato , debe ser el 100% del aporte en efectivo.	Direcciones Regionales
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Manual de procedimiento administración de fondos de terceros </div>		El Ejecutivo de Fomento responsable transfiere recursos de acuerdo a lo establecido en el convenios/contratos según corresponda.	Ejecutivo de Fomento
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Manual de procedimiento administración de fondos de terceros </div>		El Ejecutivo de Fomento transfiere recursos de acuerdo a lo establecido en convenios/contratos según corresponda. Excepto a los Municipios a quienes no podemos trasferir recursos.	Ejecutivo de Fomento

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTA	RESPONSABLES
<p>Proyecto aprobado en CER y estructurado según requerimientos de empresarios, municipios, según corresponda.</p>	<p>1</p> <p>Ejecución del programa o proyecto</p>	<p>El Ejecutivo de Fomento responsable realiza un seguimiento y monitoreo de la ejecución de los proyectos en el marco de lo definido con empresarios, Municipios, y Organizaciones de empresarios y en función de los objetivos definidos.</p>	<p>Ejecutivo de Fomento</p>
<p>Resultados de los proyectos, e informes finales.</p>	<p>Evaluación y cierre en el SGF</p>	<p>El ejecutivo de fomento responsable evalúa el cumplimiento del 100% de las iniciativa o actividades del proyecto; Además se encarga de actualizar el estado del proyecto en el SGF, en la ficha Seguimiento, sección Avance - Resultados, según los indicadores de resultado previamente establecidos.</p> <p>SGF</p>	<p>Direcciones Regionales y ejecutivos de fomento.</p>
	<p>FIN</p>		

Documentos relacionados se encuentran en la siguiente ruta

[Centro de Documentación Corporativo](#) > [Procedimientos](#) > [Operación de fomento](#) > Año 2010

CONCURSOS NACIONALES

Son concursos que se desarrollan de manera centralizada, con el apoyo de las Direcciones Regionales, que buscan intervenir en un determinado foco, ya sea grupo objetivo de clientes o actividad económica. Estos concursos corresponden a los siguientes:

- Crea, Concurso nacional de artesanía y diseño
- Concurso nacional de profesionalización del sector gastronómico
- Concurso nacional de modernización de Ferias Libres

a) CREA, Concurso Nacional de Artesanía y Diseño

En qué consiste (Objetivos):

Es un concurso nacional de artesanía y diseño, donde se selecciona y promueve productos de excelencia elaborados a lo largo de todo el país, con el objetivo de incentivar la producción de artesanía y diseño chileno de alta calidad, promover su comercialización, fomentar el desarrollo empresarial de sus productores, y conectarlos con nuevos mercados.

A quién está dirigido (Beneficiarios):

Está dirigido a personas naturales y empresarios/as de micro y pequeñas empresas formales que desarrollen productos innovadores y/o identitarios que cumplan con altos estándares de calidad, en el ámbito de la artesanía y el diseño.

Financiamiento:

El premio consiste en un estímulo en dinero para el primer, segundo y tercer lugar, el premio a la innovación, premio a la identidad y premio a la mujer creadora. Además, se seleccionará a un máximo de 100 productos de excelencia para ser promovidos y comercializados en un evento o feria especializada de gran envergadura y serán incorporados a un catálogo promocional impreso de alta circulación. En este contexto, los autores de las piezas seleccionadas serán convocados a participar de ruedas de negocio con potenciales grandes clientes para generar nexos que les permitan acceder a alianzas o negocios permanentes.

Requisitos para postular:

Podrán postular personas naturales o jurídicas, registrados como contribuyentes en el Servicio de Impuestos Internos en primera o segunda categoría, mayores de 18 años, chilenos o extranjeros con residencia permanente en el país a la fecha de postulación, que sean diseñadores, artesanos u otros productores que diseñen y/o elaboren productos en las líneas de **Muebles, Vestuario y accesorios, Joyas, Objetos utilitarios y Objetos decorativos.**

Criterios de selección:

Criterios de evaluación utilizados son los siguientes: diseño del producto, factura técnica, factores de venta, y capacidad empresarial.

Cómo y cuándo postular:

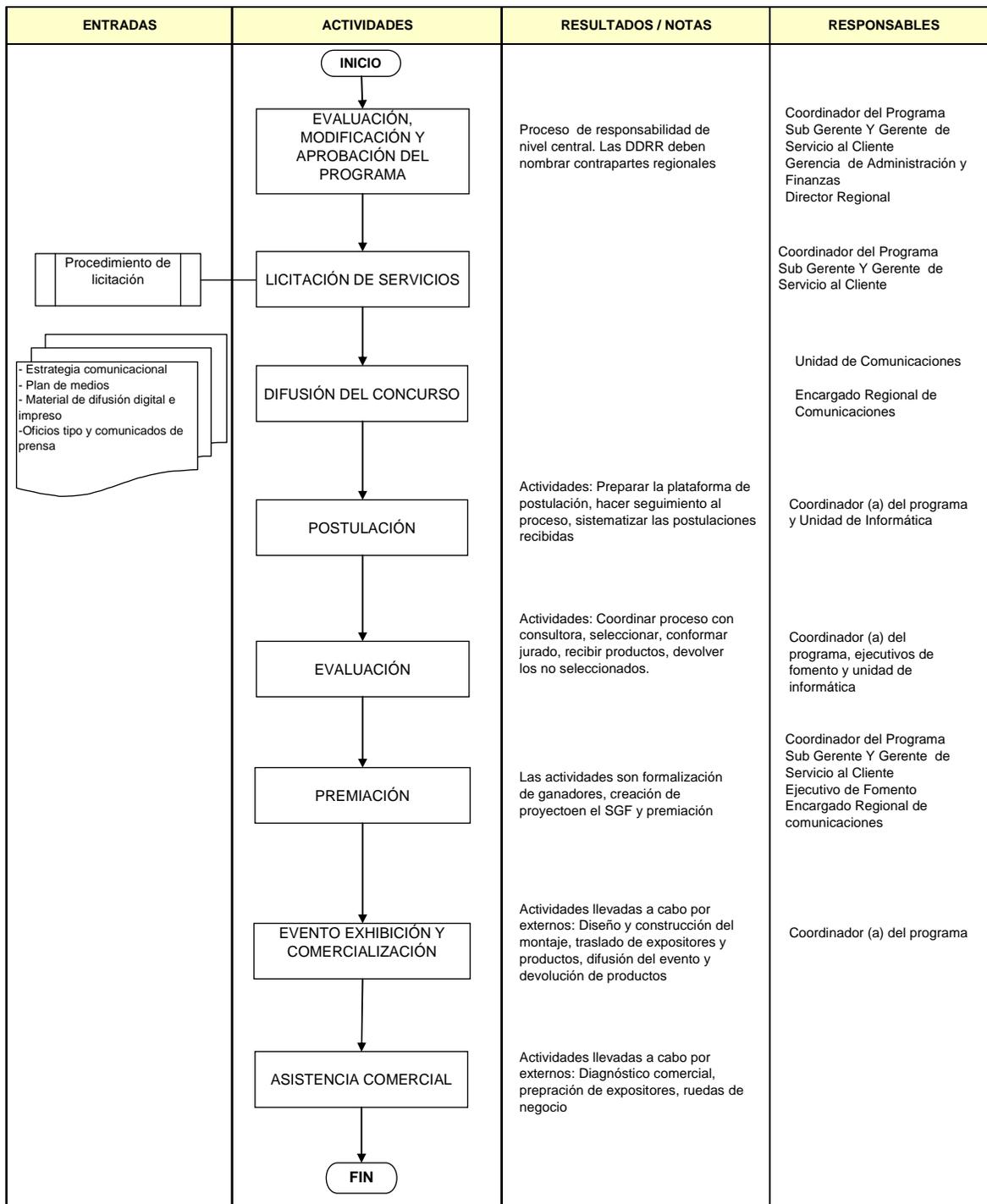
Para postular a este concurso los interesados deberán hacerlo en www.sercotec.cl en los plazos que se establecerán para ello.

Comentarios y observaciones:

Pese a que el concurso es operado desde la Gerencia de Servicio al Cliente, el rol de cada Dirección Regional es fundamental para establecer vínculos de difusión y apoyo a la postulación e información entre los/as interesados/as y SERCOTEC. Para facilitar esta gestión cada Dirección Regional deberá nombrar una contraparte del concurso.

A continuación se adjunta un protocolo de implementación y operación general del Concurso. El detalle de las actividades que involucra cada etapa se encuentra en Serconet / centro de Documentación Corporativo / Procedimientos / Operación de fomento / Año 2010.

Protocolo de implementación y operación CREA, Concurso Nacional de Artesanía y Diseño



Documentos relacionados se encuentran en la siguiente ruta

[Centro de Documentación Corporativo](#) > [Procedimientos](#) > [Operación de fomento](#) > Año 2010

b) Concurso Nacional de Profesionalización del Sector Gastronómico

En qué consiste (Objetivos):

Es un concurso nacional que busca aportar a la profesionalización de empresas del sector gastronómico, a través de un completo programa de asesorías y capacitación en gestión productiva, comercial, administrativa y de competitividad digital, además de un subsidio directo en dinero que permita modernizar el negocio.

A quién está dirigido (Beneficiarios):

El concurso está dirigido a dueños de negocios del área gastronómica que deseen incorporar elementos de competitividad al interior de sus empresas, haciendo partícipes a sus trabajadores en la etapa de capacitación, que presenten contrato permanente, sean autorizados formalmente por su empleador y cuya actividad sea atinente a la clase dictada.

Financiamiento:

El premio consiste en un programa de formación y profesionalización compuesto por 80 horas de capacitación teórica y práctica, diagnóstico para la identificación de brechas, plan de trabajo y modelo de gestión de negocios para la disminución de las brechas detectadas en el diagnóstico, 40 horas de asistencia técnica en terreno, talleres de competitividad digital participación en feria gastronómica turística y un subsidio directo de \$2.500.000, para cada restaurante ganador.

Requisitos para postular:

Podrán postular empresarios/as de micro y pequeñas empresas formales (que cuenten con iniciación de actividades, patente municipal y permiso de la autoridad sanitaria), del sector gastronómico, dispuestos a asistir al menos al 90% del programa de formación y a invertir como mínimo \$625.000 por cada empresa ganadora; dicha inversión consistirá en mejoras sugeridas a través las asesorías recibidas.

Las propuestas de inversión se orientan esencialmente a la adquisición de maquinaria y equipamiento; en el caso de requerirse mejoras en los espacios, solo podrán realizarse si el empresario es dueño de la propiedad donde funciona el restaurante.

Criterios de selección:

Criterios de evaluación utilizados son los siguientes:

1. Documentación de formalidad vigente.
2. Ventas superiores a 1000 UF al año.
3. Tener capacidad para al menos 100 comensales, con un espacio disponible de al menos 80 metros cuadrados de comedores.
4. Que tenga orientación turística y/o pertenezca a una ruta gastronómica previamente definida.
5. Que genere al menos, 2 empleos formales estables
6. Que pertenezca a alguna agrupación empresarial.
7. Que no haya sido ganador de ningún llamado de capital semilla de SERCOTEC.

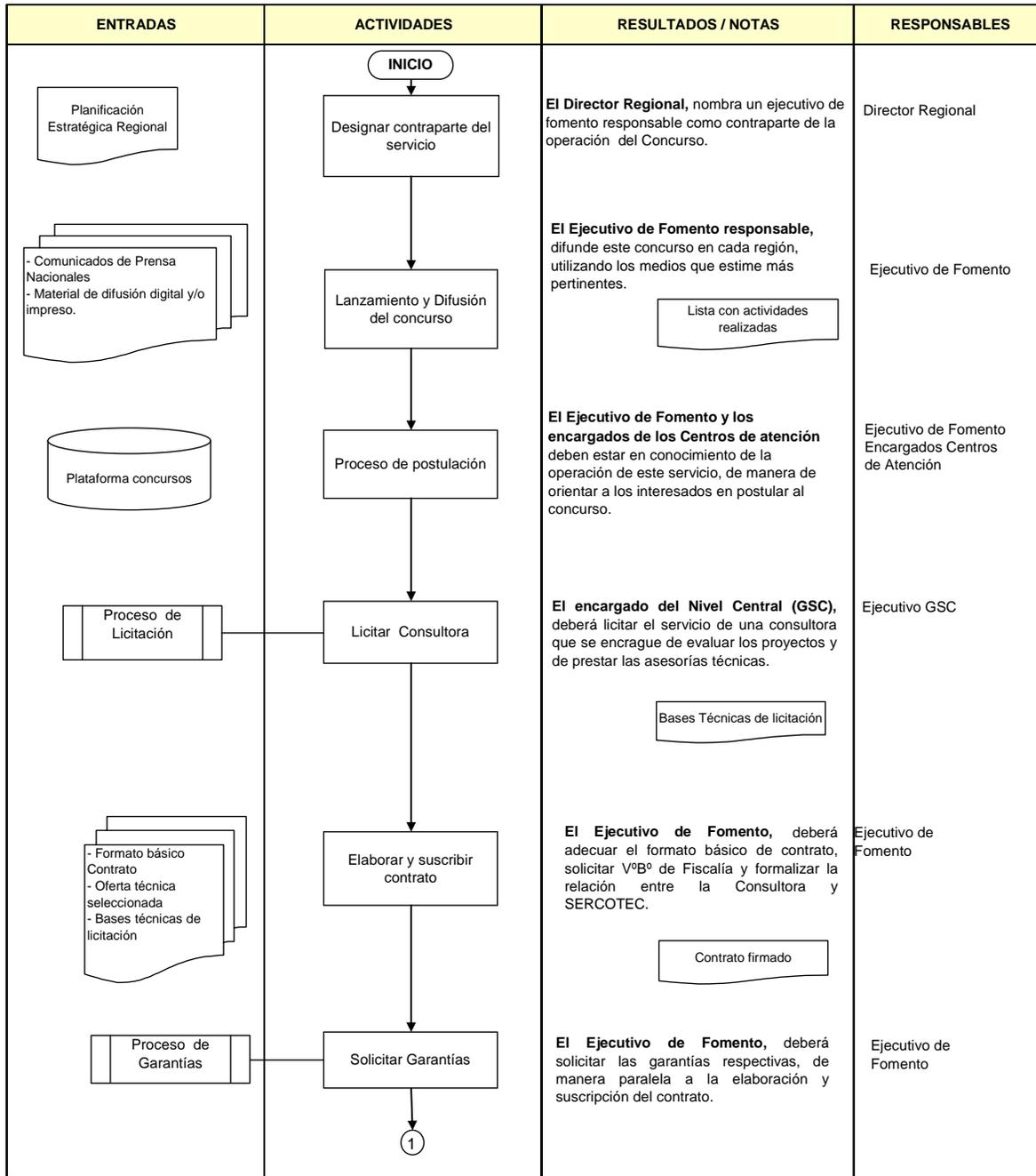
Cómo y cuándo postular:

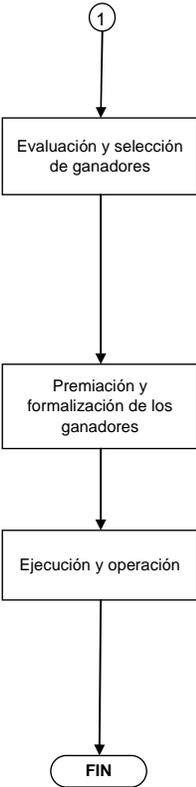
Para postular a este concurso los interesados deberán hacerlo en www.sercotec.cl en los plazos que se establecerán para ello.

Comentarios y observaciones:

Pese a que el concurso es operado desde la Gerencia de Servicio al Cliente, el rol de cada Dirección Regional es fundamental para establecer vínculos de información y difusión entre los/as interesados/as y SERCOTEC. Para facilitar esta gestión cada Dirección Regional deberá nombrar una contraparte del concurso.

Protocolo de implementación y operación Concurso Nacional de Profesionalización del sector Gastronómico



ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
 <p>Informes de evaluación de cada postulante por región.</p>	 <pre> graph TD Start((1)) --> A[Evaluación y selección de ganadores] A --> B[Premiación y formalización de los ganadores] B --> C[Ejecución y operación] C --> End([FIN]) </pre>	<p>Un jurado nacional será el encargado de evaluar y seleccionar a los ganadores del concurso. Para ello se habrá contratado una consultora externa que realizará una evaluación detallada de cada postulante, entregando una lista priorizada al jurado nacional para que éste tome la decisión.</p> <div data-bbox="945 512 1148 569" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Nómina de ganadores</div> <p>Cada Dirección Regional será la encargada de realizar un acto de premiación y posteriormente formalizar a los ganadores para la correcta ejecución de las actividades que involucra el concurso.</p> <p>Los ganadores del concurso accederán a un diagnóstico y evaluación de su empresa, talleres de entrenamiento y módulos de capacitación, asesoría técnica personalizada, difusión y promoción de ganadores y a un monto de inversión (según lo estipularán las Bases del Concurso). El ejecutivo de fomento responsable, será el encargado de hacer seguimiento y monitoreo de estas actividades.</p>	<p>Nivel central Gerencia de Servicio al Cliente</p> <p>Dirección Regional</p> <p>Ejecutivo de Fomento</p>

Documentos relacionados se encuentran en la siguiente ruta

[Centro de Documentación Corporativo](#) > [Procedimientos](#) > [Operación de fomento](#) > Año 2010

c) Concurso Nacional de Modernización de Ferias Libres

En qué consiste (Objetivos):

Es un concurso nacional que a través de un fondo concursable no reembolsable, busca modernizar a las ferias libres del país en relación a seis ámbitos de acción, los cuales son: mejoramiento de infraestructura, gestión empresarial, comercialización de productos, relación amigable con la comunidad, nivel de formalización y fortalecimiento organizacional. Para acceder a estos fondos cada feria deberá postular a través de un proyecto de modernización, el que deberá contemplar de manera integral estos seis ámbitos de acción. Cada feria ganadora del concurso contará con el apoyo permanente de un asesor externo, contratado por SERCOTEC, para implementar su proyecto.

Institución de apoyo (socio estratégico):

Estos programas deben ser realizados en conjunto con asociaciones empresariales; sindicatos, cooperativas, sociedades anónimas u otro tipo de organización existente al interior de a una Feria Libre.

Iniciativas posibles de desarrollar:

Inversión en infraestructura equipamiento, activos productivos y de funcionamiento (hasta el 70% del monto total del proyecto)
Asesorías técnicas para implementar el nuevo modelo en: gestión empresarial, modelo de negocio, comercialización, impacto medioambiental, relación con la comunidad y el municipio, diseño gráfico e imagen corporativa, entre otros.
Aquellas ferias que deseen realizar una mayor inversión en infraestructura y equipamiento, deberán aumentar el monto de cofinanciamiento.
No se financia Compra de bienes raíces, vehículos, valores e instrumentos financieros, ni el pago de Impuestos y deudas de cualquier tipo.

Indicadores

Número de ferias premiadas al año.

Requisitos para postular:

Organizaciones de ferias libres legalmente constituidas ya sea como: Sindicatos, cooperativas, S.A. u otro tipo de organización funcional con respaldo municipal.
Ferias que no hayan sido ganadoras de este fondo previamente.
Ferias que cuenten con una declaración emitida por el municipio del cumplimiento de la Ordenanza o Decreto Municipal que determina deberes y derechos del funcionamiento de las ferias libres en la comuna
Ferias donde al menos el 70% de los feriantes se encuentre al día en el pago de su patente semestral al municipio
Ferias que acrediten, mediante carta de compromiso, el apoyo al proyecto de al menos el 80% de los feriantes. Entendiéndose que el proyecto es para el 100% de los feriantes.
Ferias dispuestas a cofinanciar al menos el 25% de la inversión total del proyecto.

Comentarios y observaciones:

Este programa estará sujeto en su implementación a la disponibilidad de recursos de fuentes de financiamiento externas a SERCOTEC.

Protocolo de implementación y operación Concurso Nacional de Modernización de Ferias Libres

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">- Planificación Regional</div>	<p style="text-align: center;">INICIO</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Designar contraparte técnica del programa</div>	<p>Cada Dirección regional, designa una contraparte del programa.</p>	<p>Direcciones regionales</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">- Guía de Servicios 2010. - Bases del concurso</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Lanzamiento programa Fondo concursable anivel nacional y regional</div>	<p>Cada Dirección Regional genera lanzamiento de programa ferias libres fondo concursable.</p>	<p>Direcciones Regionales Gerencia Servicio al cliente.</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">- Bases del concurso</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 10px;">Proceso de Licitación</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 10px;"> - Formato básico Contrato - Oferta técnica seleccionada - Bases técnicas de licitación </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 10px;">Proceso de Garantías</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Etapa de postulación al concurso</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;">Licitar Consultora</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;">Elaborar y suscribir contrato</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;">Solicitar Garantías</div>	<p>Cada Dirección Regional difunde la etapa de Proceso de postulación al concurso y se reciben consultas la respecto</p> <p>La GSC deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generar las bases técnicas. - Solicitar VºBº de Fiscalía. - Licitar a través del portal Chile Proveedores <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Bases Técnicas de licitación</div> <p>La GSC, deberá elaborar el contrato, solicitar VºBº de Fiscalía y formalizar la relación entre la Consultora y SERCOTEC.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Contrato firmado</div> <p>La GSC deberá solicitar las garantías respectivas, de manera paralela a la elaboración y suscripción del contrato.</p>	<p>Direcciones Regionales Cliente</p> <p>Profesional de la GSC</p> <p>Profesional de la GSC</p> <p>Profesional de la GSC</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">- Bases del concurso</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Etapa de evaluación y selección</div> <p style="text-align: center;">①</p>	<p>Gerencia Servicio al Cliente realiza proceso de evaluación y selección al concurso. Este proceso es centralizado en el nivel central de SERCOTEC.</p>	<p>Gerencia Servicio al cliente.</p>

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación y selección hecha por empresa externa. - Bases concurso ferias libres 		<p>Cada Dirección Regional informa los ganadores del concurso via e - mail o telefonicamente.</p> <p>Adicionalmente cada Dirección Regional es parte de este proceso a través de la constitución del comité regional que es quien priorizará los proyectos ferias como Región y enviara al comité nacional sus propuestas.</p> <p>El comité nacional sera constituido en Santiago por la Gerencia Servicio al Cliente y este comité informara a regiones los gadores del concurso.</p>	<p>Direcciones Regionales Gerencia Servicio al Cliente</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Bases concurso ferias libres 2010 <p>Proceso de Licitación</p> <p>Formato básico Bases Técnicas de licitación</p> <p>Formato básico Contrato - Oferta técnica seleccionada - Bases técnicas de licitación</p> <p>Proceso de Garantías</p>	<p>Etapa de formalización de contratos a ganadores.</p> <p>Licitación Consultora de seguimiento</p> <p>Elaborar y suscribir contrato</p> <p>Solicitar Garantías</p>	<p>Cada Dirección Regional, realiza proceso de formalización de contratos y materialización de garantías.</p> <p>El Ejecutivo de Fomento, deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adecuar los formatos básicos de bases técnicas . - Solicitar VºBº de Fiscalía de las bases técnicas. - Entregar las bases técnicas al Ejecutivo de Administración y Finanzas para iniciar el proceso de licitación. <p>Bases Técnicas de licitación</p> <p>El Ejecutivo de Fomento, deberá adecuar el formato básico de contrato, solicitar VºBº de Fiscalía y formalizar la relación entre la Consultora y SERCOTEC.</p> <p>Contrato firmado</p> <p>El Ejecutivo de Fomento, deberá solicitar las garantías respectivas, de manera paralela a la elaboración y suscripción del contrato.</p>	<p>Direcciones Regionales Ejecutivo de Fomento</p> <p>Ejecutivo de Fomento</p> <p>Ejecutivo de Fomento</p> <p>Ejecutivo de Fomento</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Bases concurso ferias libres 2010 	<p>Etapa ejecución y seguimiento de ganadores</p> <p>Apoyo externo en seguimiento implementación proyectos</p>	<p>Cada Dirección Regional, realiza implementación de proyectos ganadores y contrata seguimiento de los mismos.</p> <p>El apoyo externo en el seguimiento tiene la finalidad de facilitar el proceso de implementación de los proyectos ganadores teniendo un apoyo permanente por un periodo máximo de 6 meses.</p>	<p>Direcciones Regionales Ejecutivo de Fomento</p>
	<p>Actualizar registro del Programa de Ferias libres en SGF</p> <p>FIN</p>	<p>Cada Dirección regional y el ejecutivo de fomento, actualiza el registra en el SGF, módulo de seguimiento, ejecución presupuestaria e indicadores de resultado.</p> <p>SGF</p>	<p>Direcciones Regionales Ejecutivo de Fomento</p>

Documentos relacionados se encuentran en la siguiente ruta

[Centro de Documentación Corporativo](#) > [Procedimientos](#) > [Operación de fomento](#) > Año 2010

Documentos administrativos:

1. Declaración Jurada Simple
2. Acta de priorización Regional
3. Pagaré de fiel cumplimiento
4. Pagaré de anticipo
5. Contrato entre Sercotec y el/la ganador/a.
6. Bases Técnica: CONTRATACIÓN DEL SERVICIOS DE PROFESIONALES PARA EJECUTAR SEGUIMIENTO PROGRAMA MODERNIZACION FERIAS LIBRES - FONDO CONCURSABLE.
7. Planilla de rendición

Otros documentos:

1. Bases generales del concurso
2. Check list carpetas
3. Distribución de cursos de apoyo para la presentación ante el jurado regional
4. Procedimiento de rendición programa ferias libres.
5. Pauta metodológica para el desarrollo de los comités regionales.
6. TABULACIÓN APORTE SERCOTEC - APORTE FERIA - COSTO PROYECTO TOTAL
7. Formulario de postulación.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Tipos de clientes

Ciudadanos interesados en emprender: Personas, preferentemente adultas, que requieren información y/u orientación para la creación o desarrollo de un negocio individual o asociativo.

Emprendedores: Personas naturales con una idea de negocio e intención para emprender, sin iniciación de actividades.

Microempresarios / Microempresa informales: Persona natural, sin iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos, con ventas de hasta 2.400 UF anuales.

Microempresarios / Microempresa formales: Persona natural o jurídica, con iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos, con ventas netas de hasta 2.400 UF anuales.

Pequeños empresarios / Pequeñas Empresas: Persona natural o jurídica, con iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos, con ventas netas entre 2.400 y 25.000 UF al año.

MIPE: Micro y pequeñas empresas.

Ámbitos de actuación de SERCOTEC

Profesionalización: Capacidad del empresario para efectuar una gestión exitosa de su negocio.

Desarrollo del Mercado: Identificación de oportunidades de negocio para capturar o introducirse en nuevos mercados o permanecer en él.

Asociatividad: Redes para alcanzar un tamaño de producción o comercialización que hagan factible la inclusión, participación y sustentabilidad de la empresa en el mercado.

Tecnologías de información y comunicación (TICs): Recursos tecnológicos para el acceso al conocimiento que contribuya a aumentar la competitividad y productividad de la empresa.

Ámbitos de intervención de SERCOTEC

Información y orientación: corresponde a un conjunto organizado de datos que entrega información y orientación principalmente sobre gestión empresarial, y sobre la oferta de servicios de SERCOTEC.

Asistencia técnica: asesoría profesional en ámbitos administrativos, comercial, y productivo o de servicios, orientados a disminuir brechas de competitividad.

Asesoría en gestión empresarial: asesoría profesional en ámbito de gestión empresarial, orientados a disminuir brechas de competitividad.

Formación empresarial: entrega y traspaso de conocimientos en gestión empresarial y desarrollo de habilidades personales, que contribuyan a la formación del empresario/a y/o emprendedor/a.

Financiamiento: entrega de recursos para la inversión y capital de trabajo a empresarios/as y emprendedores/as debidamente evaluados/as y seleccionados/as.

Asociatividad y redes de cooperación: acciones que buscan promover y fortalecer la generación de redes de colaboración empresarial.

Promoción y Difusión: espacios donde empresarios/as y emprendedores/as tienen la posibilidad de adquirir información para el desarrollo de sus negocios, o entregar información para la promoción de sus productos o servicios.

Mapa de valor institucional; ámbitos en los que SERCOTEC es capaz de agregar valor para aumentar la competitividad

Gestión Interna (Administrativa): Gestión estratégica, gestión financiera, gestión en recursos humanos, gestión legal y normativa, y tecnologías de información y comunicación aplicada a la gestión administrativa interna de la empresa.

Gestión Comercial (Mercado): Planificación comercial, gestión de ventas, gestión de clientes, y tecnologías de información y comunicación aplicada a la gestión comercial de la empresa.

Gestión de Productos y Servicios: planificación y desarrollo de productos y servicios, gestión productiva, y tecnologías de información y comunicación aplicada a la gestión comercial de la empresa.

Condiciones del Empresario/a o Emprendedor/a: Competencias empresariales en gestión comercial, gestión de producción, gestión administrativa, gestión para la cooperación y asociatividad, uso y manejo de TICs, y habilidades personales (capacidad de aprendizaje, habilidades para el emprendimiento, motivación, liderazgo y capacidad de negociación, entre otras).

Condiciones de Cooperación y Asociatividad (Redes): redes de cooperación para el aprendizaje, sinergias productivas y comerciales y alianzas estratégicas.

ANEXO N° 1:

Ranking de Productos más demandados a nivel nacional e identificación del costo promedio de la asesoría.

Productos de la Góndola seleccionados año 2009 (Se encuentran ordenados de mayor a menor demanda)	Nº de regiones que suscribieron el producto	Nº total de postulantes por Producto	Nº promedio de postulantes por región	Costo Promedio de la Asesoría Técnica (Aporte SCT y empresa)
EIRL, otras formas Jurídicas de Soc. Comerciales (Producto diseñado por la región del Maule)	1	129	129	\$ 500.000
Desarrollo de paginas Web	10	583	58	\$ 412.500
Servicio de diseño y prototipo de productos (Producto diseñado por la región de Los Ríos)	1	50	50	\$ 297.429
Desarrollo Imagen Corporativa (Producto diseñado por la región de Atacama)	1	41	41	\$ 440.000
Auditoría Energética	1	38	38	\$ 1.048.928
Asesoría Jurídica	7	210	30	\$ 367.857
Buenas prácticas de fabricación para micro y pequeños elaboradores de alimentos (BPF) (Producto diseñado por la región de los Lagos)	1	25	25	\$ 1.428.571
Góndola Programa Sanitario de Moluscos Bivalvos (PSMB) (Producto diseñado por la región de los Lagos)	1	23	23	\$ 4.285.714
Diseño de producto y/o embalaje	6	129	22	\$ 399.385
Auditoría Contable	4	78	20	\$ 366.250

Productos de la Góndola seleccionados año 2009 (Se encuentran ordenados de mayor a menor demanda)	Nº de regiones que suscribieron el producto	Nº total de postulantes por Producto	Nº promedio de postulantes por región	Costo Promedio de la Asesoría Técnica (Aporte SCT y empresa)
Información Nutricional	8	154	19	\$ 488.438
Asesoría Comercial	5	92	18	\$ 411.556
Diseño Paisajístico y Entorno	1	18	18	\$ 1.430.000
Código de barras	7	123	18	\$ 395.298
Calidad agrícola (BPA) (Producto diseñado por la región de Coquimbo)	1	17	17	\$ 2.200.000
Identificación de canales de promoción	1	15	15	\$ 200.000
Intermediación financiera	1	10	10	\$ 185.375
Diagnóstico para Certificación Turística	4	35	9	\$ 340.000
Diag. y Evaluación de R. Productivos	1	7	7	\$ 185.375
Asesoría para Exportar	2	7	4	\$ 547.500