



RESOLUCIÓN N° 9422-A

Santiago, 15 de febrero de 2017

VISTO Y CONSIDERANDO:

- 1) Que, Sercotec es una Corporación de Derecho Privado, cuya misión es mejorar las capacidades y las oportunidades de emprendedores, emprendedoras y de las empresas de menor tamaño, para iniciar y aumentar sosteniblemente el valor de sus negocios, acompañando sus esfuerzos y evaluando el impacto de la acción institucional.
- 2) Que, de conformidad a lo previsto en los Estatutos de la Corporación, particularmente lo dispuesto en su artículo duodécimo a) el Directorio cuenta entre sus atribuciones la de *“Formular el plan general de trabajo, al que deban ceñirse las actividades del Servicio de Cooperación Técnica”*.
- 3) Que, en la Sesión Ordinaria N° 637, de fecha 6 de diciembre de 2016, el Directorio en uso de sus facultades, aprobó la Oferta Programática del Servicio para el presente año 2017, según consta en Acuerdo N° 1578.



- 4) Que, en este contexto, Sercotec ha llevado a cabo un proceso de mejoramiento de la oferta programática, en conjunto con las 15 Direcciones Regionales, proceso participativo que tiene por objeto perfeccionar la operación de los instrumentos dada la experiencia de la puesta en marcha de un nuevo modelo.
- 5) Que, en atención a lo anteriormente expuesto, a las necesidades del Servicio y a las atribuciones que me confieren los Estatutos vigentes,

RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: DÉJESE SIN EFECTO a partir de la presente fecha, la Resolución N° 9.286, de 17 de febrero de 2016, que aprobó la Oferta Programática de Sercotec 2016.

ARTÍCULO SEGUNDO: APRUÉBASE el Diseño de Oferta Programática de Sercotec 2017 y la respectiva ficha de instrumentos, elaborada por la Gerencia de Programas del Servicio, cuyo texto es el siguiente:





DISEÑO OFERTA PROGRAMÁTICA DE SERCOTEC AÑO 2017

Fichas de Instrumentos

Gerencia de Programas

*Lograr impacto económico mejorando calidad y valor de
beneficios*

Gobierno de Chile



Marco estratégico institucional periodo 2015 – 2018	5
Fichas Conceptuales de los Instrumentos	7
1. Fichas de Instrumentos Agenciados.....	8
Crece, Fondo de Desarrollo de Negocios	8
MejoraNegocios, Fondo de Asesorías Empresariales	11
Almacenes de Chile	16
Capital Semilla Emprende – Capital Abeja Emprende.....	19
Programa de Fortalecimiento de Barrios Comerciales.....	27
Fortalecimiento Gremial y Cooperativo	30
Fondo de Desarrollo de Ferias Libres	34
2. Fichas de Instrumentos No Agenciados	38
Formación Empresarial.....	38
Promoción y Canales de Comercialización	41
Redes de Oportunidades de Negocios	44
Convocatoria para Confederaciones, Federaciones de carácter nacional, Gremios Nacionales.....	46
3. Fichas de Instrumentos Especiales.....	49
Programa Emergencia	49
Programas Especiales de Fomento Productivo.....	52
Punto Mipe, Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía	55



Marco estratégico institucional periodo 2015 – 2018

Sercotec estableció para el periodo 2015-2018, un marco estratégico institucional, que en sus dos años de ejecución, 2015 y 2016, implementó la oferta de instrumentos y el modelo de operación previsto en su planificación estratégica aprobada por Resolución N° 9140, de 20 de enero de 2015. Así, el Servicio ha mantenido la búsqueda de impacto económico en su acción de fomento, basada principalmente en la focalización institucional, conforme a prioridades regionales, en la mejora de la calidad y valor de los beneficios entregados, esto es, acompañamiento, capacitación y asistencia técnica especializada, y la instalación de una cultura de medición de resultados en orden a mejorar las capacidades de empresarios/as y emprendedores/as, para iniciar y aumentar sosteniblemente el valor de sus negocios.

Por ello Sercotec en calidad de institución de fomento de las empresas de menor tamaño en Chile, mantiene para este año 2017 los programas de intervención focalizados en 4 grandes ámbitos:

- Fortalecimiento de la asociatividad.
- Generación de emprendimiento.
- Mejoramiento de la gestión.
- Programas de entorno.



Las directrices y ejes estratégicos en que se enmarca el diseño de la oferta programática y modelo de operación de Sercotec 2015-2018 son los siguientes:

a) Focalización estratégica de la acción de Sercotec en el nivel regional.

Sercotec potencia la focalización de intervención a nivel regional. Para ello cada Dirección Regional elabora su planificación sobre la base de ejes estratégicos de trabajo, los que deben ser definidos de acuerdo a las necesidades, oportunidades y particularidades del sector MIPE en la región, la Estrategia de Desarrollo Regional, los programas estratégicos diseñados por otras instituciones dedicadas al fomento productivo, y la información relevante de fomento productivo regional. Se espera operar con sencillez, flexibilidad y adaptación a necesidades locales, priorizando territorios y/o sectores productivos de conformidad a la planificación estratégica e instrumentos regionales y agendas de cada Región.

b) Dotar a Sercotec de una plataforma capaz de crecer en el tiempo: Agenciamiento.

Con el objeto de asegurar un estándar de servicios de apoyo adecuado y homogéneo a lo largo del país, se ha implementado paulatinamente un modelo de operación de los instrumentos y servicios a través de Agentes Operadores Intermediarios. De esta manera se trabaja simultáneamente con mayor cantidad de clientes.

c) Acciones de Gestión Empresarial: Mejorar la calidad y el valor de los beneficios.

La acción que Sercotec realiza a través de los distintos instrumentos, relevando el componente de acompañamiento, asesoría y/o apoyo que los/as empresarios/as necesiten para implementar sus proyectos adecuadamente y aumentar sus ventas, ampliando de esta forma su participación en la gestión del proyecto, resulta en que de este modo la intervención institucional, antes focalizada en la entrega de recursos de inversión, agregará conocimiento y mejorará las capacidades de los/las empresarios/as y emprendedores/as para iniciar y aumentar sosteniblemente el valor del negocio.

d) Implementar una cultura de medición de resultados.

Con objeto de garantizar que los recursos públicos se dirijan a iniciativas que se mantengan en el tiempo y consigan resultados medibles en términos del aumento de ventas, creación o retención de puestos de trabajo, fortalecimiento de organizaciones empresariales, u otros, se incluyen en el diseño de los instrumentos las variables que permitirán medir estos resultados.

En este contexto, Sercotec se encuentra implementando un Sistema de Evaluación que permitirá monitorear permanentemente los resultados y/o el impacto obtenido por cada instrumento.

e) Lograr impacto económico.

Se privilegia el impacto por sobre la cobertura, por lo que la acción de Sercotec está orientada a obtener mejores resultados en los proyectos, vale decir, incrementar las ventas, crear y retener empleos, facilitar el acceso a financiamiento, y crear nuevas empresas sustentables, entre otros.



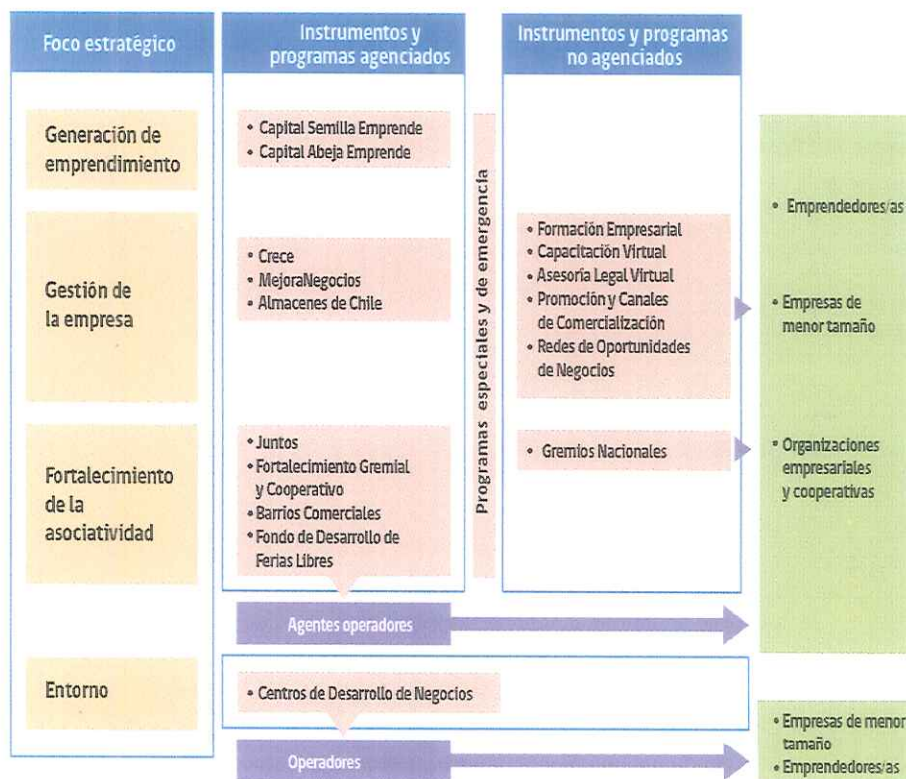
f) **Fomentar la Gestión del Conocimiento y el proceso de toma de decisiones:**

Con el objeto de identificar y gestionar el conocimiento que el Servicio posee para cumplir con sus objetivos estratégicos, transformando dicho conocimiento en un activo institucional, y con objeto de contar con organismos colegiados que evalúen los proyectos y asignen los recursos con mayor información a nivel intrarregional, Sercotec define el Comité de Asignación Macrozonal (CAM) en su rol de coordinación y gestión del conocimiento entre las distintas Direcciones Regionales y para compartir buenas prácticas, complementándose con el Comité Evaluador Regional (CER), a cargo de hacer la primera revisión y evaluación de los proyectos.

Fichas Conceptuales de los Instrumentos

Sobre la base del marco estratégico institucional y considerando que el proceso de agenciamiento de instrumentos se ha puesto en marcha de manera gradual, se presentan las fichas conceptuales de los instrumentos agenciados y no agenciados señalados en la siguiente figura representativa del modelo:

Modelo de operación Sercotec - Agenciamiento



1. Fichas de Instrumentos Agenciados

Crece, Fondo de Desarrollo de Negocios

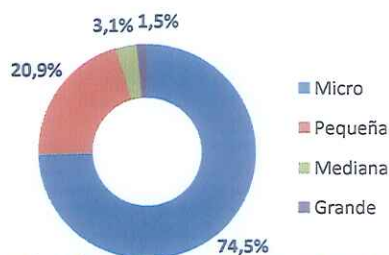
¿Qué es?

Corresponde a un instrumento cuyo objetivo es **fortalecer la gestión de las empresas** de una localidad, rubro y/o perfil de empresario/a. Cada empresa beneficiada implementará un **Plan de Trabajo**, el cual debe estar compuesto por Acciones de Gestión Empresarial que permitan desarrollar competencias y capacidades, e Inversiones, que posibiliten acceder a nuevas oportunidades de negocio o mantener las existentes, potenciando su crecimiento, así como la consolidación y/o acceso a nuevos negocios.

Fundamentación

De acuerdo al SII, y según se indica en el gráfico, en Chile para el año 2015, del total de 917.329 empresas con sus ventas anuales declaradas, el **95,4% son MIPE**. En contraste, sólo representan el **8,4% de las ventas totales** y el **28,5% de los trabajadores dependientes informados** (SII, 2016).

Las MIPE son las empresas más dinámicas. La tasa de su creación es de 14,5% y de su destrucción es de 11,3%. A pesar de que son las que más mueren, son las que presentan una mayor tasa de creación neta (3,2%) (Encuesta EME, 2015).



En este escenario, podemos decir que es necesario corregir las fallas de mercado, al ser las MIPE menos competitivas en comparación con las empresas medianas y grandes, siendo la principal dificultad para acceder a las nuevas oportunidades de negocio y para potenciar su crecimiento el **acceso al financiamiento, capacitación y asesoría de gestión empresarial**.

En ámbito de acceso al financiamiento, en general el 20% de las empresas no utilizó ninguna fuente de financiamiento, y cuando accede prefiere los recursos propios (50%), bancos (23%) y proveedores (17%). Es decir, acuden poco y mal al sistema financiero y esto no está relacionado con el nivel de formalidad. Los motivos calificados como "más importantes" para solicitar un crédito fueron financiar el capital de trabajo de la empresa (63%) y la compra de maquinarias, equipos y herramientas (17%) (Encuesta ELE, 2015).

Por otra parte, otras de las brechas que presentan las MIPE tienen relación con el acceso a asistencia técnica y capacitación. Como datos podemos considerar que sólo el 26% de los administradores en la microempresa presentan estudios universitarios (ELE, 2015), un 36,7% de las microempresas lleva registros formales (EME, 2015) y sólo el 5% de la microempresa cuenta con certificación (ELE, 2015). En relación al uso de TICs por parte de las empresas, un 75,9% utiliza Internet, siendo **70,6% para microempresas**, 96,0% en las pymes y 99,9% en las grandes (Encuesta ELE, 2015).



¿En qué consiste?

Consiste en un subsidio no reembolsable que permite a las empresas seleccionadas implementar **Acciones de Gestión Empresarial**, para desarrollar sus competencias y capacidades, e **Inversiones**, consistentes en la adquisición de bienes, las que en su conjunto, posibiliten acceder a nuevas oportunidades de negocio y/o mantener las existentes, potenciando su crecimiento, consolidación y acceso a nuevos negocios.

¿Qué financia?

Con el subsidio otorgado por SERCOTEC y el aporte empresarial se podrá financiar:

- Activos.
- Habilitación de Infraestructura, en los casos que determinen las respectivas Bases de Convocatoria.
- Vehículos de trabajo (solo con Aporte Empresarial).
- Capital de Trabajo: solo se podrá utilizar un 30% del valor total de las inversiones en este ítem de financiamiento.

- Asistencia Técnica y Asesoría en Gestión.
- Capacitación.
- Acciones de Marketing.

Plan de inversiones

Plan de Acciones de Gestión Empresarial

¿Quiénes pueden acceder?

- Micro y Pequeñas empresas, personas naturales y jurídicas con iniciación de actividades ante el SII, en primera categoría, con una actividad económica vigente y coherente con la focalización, y con ventas netas demostrables anuales mayores o iguales a 200 UF e inferiores o iguales a 25.000 UF.
- Excepcionalmente, podrán postular aquellas empresas cuyas ventas netas demostrables sean inferiores a 200 UF, siempre que tengan menos de un año de antigüedad de iniciación de actividades en primera categoría, ante el Servicio de Impuestos Internos.
- También pueden acceder las cooperativas con ventas netas promedio por asociado, inferiores o iguales UF 25.000 al año. Se excluyen las cooperativas de servicios financieros.





¿Cuáles son los criterios de evaluación y/o selección de beneficiarios?



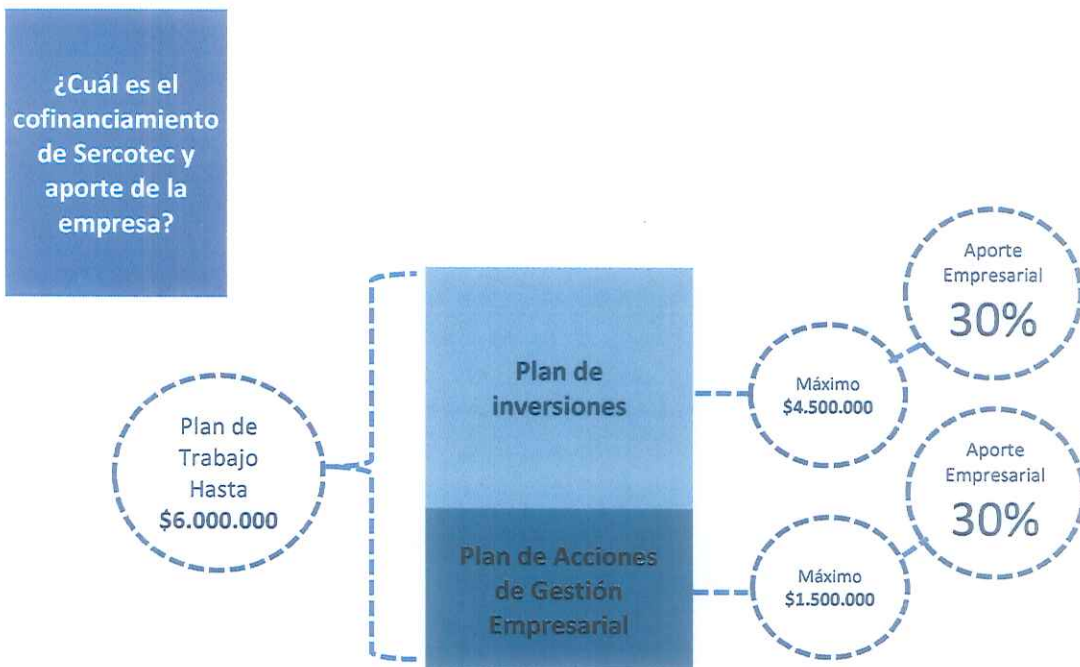
¿Cuáles son los indicadores del instrumento?

$(N^{\circ} \text{ de beneficiarios de CRECE con logro en el año } t / N^{\circ} \text{ total de beneficiarios CRECE en el año } t) * 100$

Nota: Logro en el año t se entiende como el logro (variable dicotómica) de uno o más de los siguientes aspectos:

- Generación de nuevos empleos.
- Disminución de sus costos.
- Aumento en sus ventas.
- Captación de nuevos clientes.
- Acceso de nuevos canales de comercialización.
- Implementación de nuevos servicios o productos.
- Acceso a nuevos mercados.
- Incorporación de tecnología.





MejoraNegocios, Fondo de Asesorías Empresariales

¿Qué es?

Corresponde al cofinanciamiento para **contratación de asesoría empresarial**, realizada por una entidad, que contribuye al aumento de la productividad y/o mejorar la calidad de los productos y servicios para mejorar la competitividad de las micro y pequeñas empresas

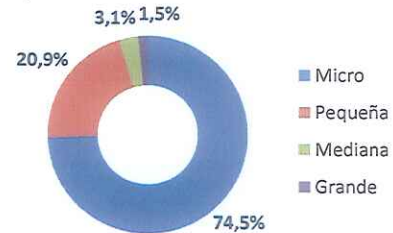
Se incluye dentro del objetivo el fomentar la implementación y certificación de normas, protocolos o sistemas de gestión, a través del cofinanciamiento de los gastos asociados a la auditoría de certificación.

Estas consultorías se enmarcarán en **tipologías de intervención** para cada sector económico, territorio o ámbito que determine el Comité de Asignación Macrozonales conforme lo propuesto por la Dirección Regional, que especificará sus contenidos, presupuesto, resultados mínimos y requisitos que deberán cumplir los consultores.

Fundamentación

De acuerdo a SII, según se indica en el gráfico, en Chile para el año comercial 2015, del total de 917.329 empresas con ventas anuales declaradas, el **95,4% son MIPE**. En contraste, sólo representan el **8,4% de las ventas totales** y el **28,5% de los trabajadores dependientes** informados (SII, 2016).

Las MIPE son las empresas más dinámicas. La tasa de su creación es de 14,5% y la de su destrucción es de 11,3%. A pesar de que son las que más mueren, son las que presentan una mayor tasa de creación neta (3,2%) (Encuesta EME, 2015).



En este escenario, podemos decir que es necesario corregir fallas de mercado, al ser las MIPE menos competitivas en comparación con las empresas mediana y grande, siendo la principal dificultad para acceder a nuevas oportunidades de negocio y potenciar su crecimiento el **acceso al financiamiento, capacitación y asesoría de gestión empresarial**.

Si analizamos el acceso a las asesorías empresariales, podemos observar que acuden poco y mal al sistema financiero y que esto no está relacionado con el nivel de formalidad. Los motivos calificados como "más importantes" para solicitar un crédito son financiar el capital de trabajo de la empresa (63%) y la compra de maquinarias, equipos y herramientas (17%) (Encuesta ELE, 2015). Es decir, no invierten en subsanar sus brechas, acceso a asistencia técnica y capacitación. Como datos podemos considerar que sólo el 26% de administradores en la microempresa presenta estudios universitarios (ELE, 2015), un 36,7% de las microempresas lleva registros formales (EME, 2015) y sólo el 5% de las microempresas cuenta con una certificación (ELE, 2015). En relación al uso de TICs por parte de las empresas, un 75,9% utiliza Internet, siendo **70,6% para microempresas**, 96,0% en las pymes y 99,9% en las grandes (Encuesta ELE, 2015).

¿En qué consiste?

Existen 2 tipos de asesorías empresariales, en función de la complejidad, alcance, plazos de ejecución y costos asociados:

ASESORÍA EMPRESARIAL BÁSICA

Asesorías requeridas por las empresas para solucionar aspectos de **gestión empresarial, mediante la implementación de herramientas y técnicas de apoyo a su quehacer productivo y de servicio**, que le permita mejorar su competitividad. Este tipo de asesorías implica una intervención puntual en la empresa, acotada a las herramientas y técnicas a implementar.

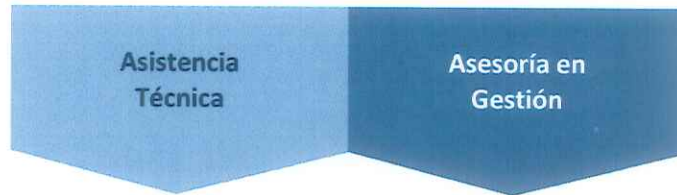
ASESORÍA EMPRESARIAL ESPECIALIZADA

Asesorías requeridas por las empresas en ámbitos especializados de su gestión empresarial, con el fin de **mejorar la eficiencia de los procesos productivos y/o asegurar la calidad de sus productos o servicios**. Este tipo de asesorías implica una intervención en la empresa tanto a nivel de definiciones estratégicas, como en sus procesos productivos, a través de la sistematización y/o protocolización de funciones.



¿Qué financia?

Con el cofinanciamiento otorgado por SERCOTEC y el aporte empresarial se podrá financiar:



Comprende el gasto para la contratación de **servicios de consultoría** orientadas a entregar conocimientos, información y/o herramientas técnicas que tengan un impacto directo en la gestión de los beneficiarios: productivo, comercial, financiero u otro pertinente. Tratándose de Asesorías Empresariales Especializadas se consideran aporte para aquellas orientadas a la implementación de normas certificables.

¿Quiénes pueden acceder?

Micro y pequeñas empresas*, personas naturales o jurídicas, con iniciación de actividades en primera categoría ante el Servicio de Impuestos Internos, y con ventas demostrables entre 200 UF y 25.000 UF al año, con domicilio comercial en la región en que postulan y que cumplan, además, con los requisitos de acceso específicos establecidos por cada Dirección Regional de Sercotec.

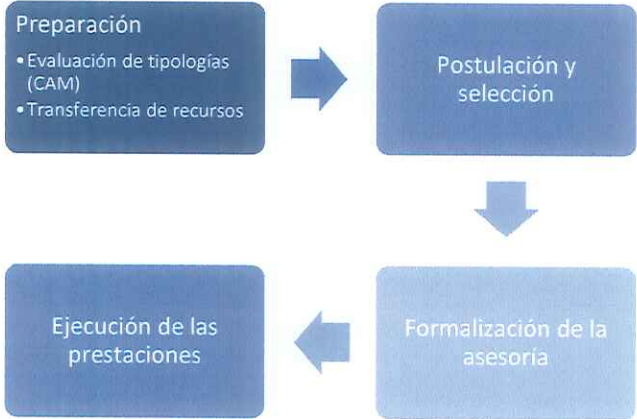
En el caso de las empresas con menos de un año de antigüedad en el SII, se podrán aceptar postulantes con ventas demostrables menores a 200 UF.

Cooperativas, a las que se les solicitará que las ventas promedio por asociado sean iguales o menores a 25.000 UF, lo cual se calcula con las ventas totales de la Cooperativa dividido por el número de asociados. Se excluyen las Cooperativas de servicios financieros.

*Se excluyen sociedades de hecho y comunidades hereditarias.



¿Cuáles son las etapas del Instrumento?



¿Cuáles son los criterios de evaluación y/o selección de beneficiarios?

Los empresarios/as interesados en participar en este instrumento, deberán cumplir con los requisitos y criterios de selección que cada Dirección Regional determine y que sean aprobadas por el CAM. Los criterios serán de dos tipos:

ADMISIBILIDAD

Consiste en la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos para ser beneficiario del instrumento. Algunos podrán ser específicos según la focalización del instrumento y la tipología de intervención.

ELEGIBILIDAD

Consiste en determinar si la asesoría presentada es pertinente a las necesidades y realidad de la empresa y si el costo es coherente con las actividades presentadas. Se evalúan los siguientes ámbitos específicos:

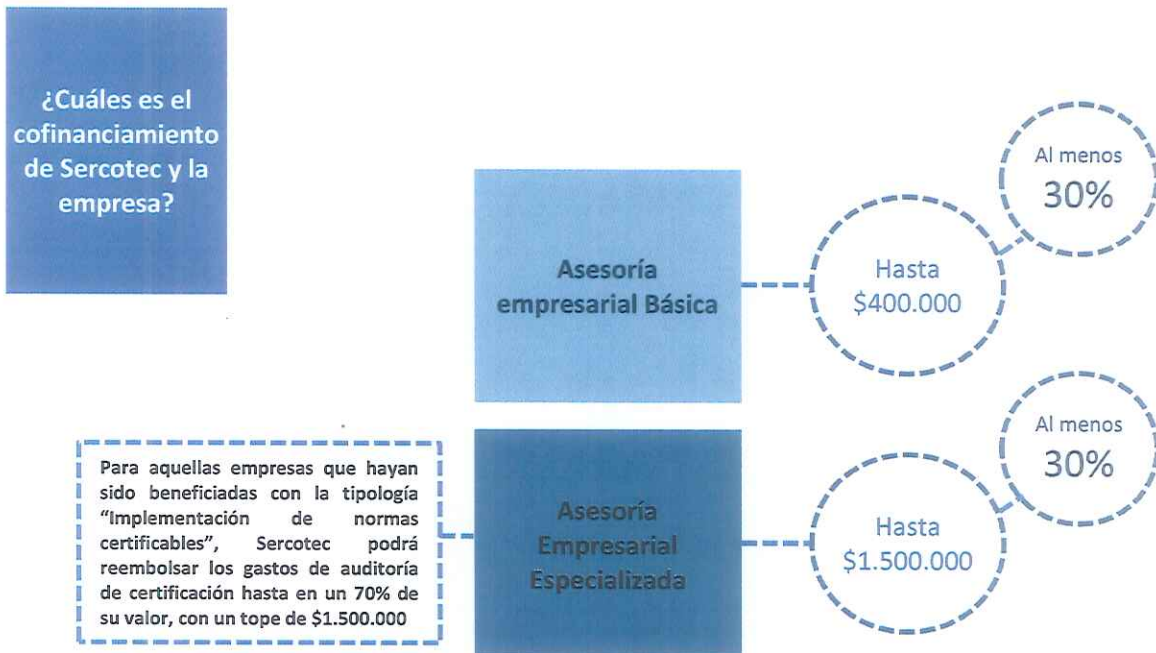
- Propuesta metodológica.
- Productos comprometidos.
- Equipo consultor.
- Coherencia del presupuesto.



<p>¿Cuáles son los indicadores del instrumento?</p>	<p>Indicador: Asistencia técnica implementada y recibida conforme por las empresas participantes en el periodo t</p>	<p>Indicador: Porcentaje (%) de asistencias técnicas prestadas en el periodo</p>	<p>Indicador: Porcentaje (%) de Empresas lideradas por mujeres que acceden al servicio de asistencia técnica en el periodo t</p>
	<p>Fórmula de cálculo: Asistencia técnica implementada y recibida conforme por las empresas participantes en el periodo t/Total de empresas que acceden al servicio en el periodo t</p>	<p>Fórmula de cálculo: N° de asistencias técnicas prestadas en el periodo t/ N° de asistencias técnicas planificadas para el periodo t</p>	<p>Fórmula de cálculo: N° de servicios de asistencias técnica prestados a empresas lideradas por mujeres (*) en el periodo t/ N° de servicios de asistencia técnica prestados en el periodo t acceden al servicio en el periodo t</p>

(*) Se entiende empresas lideradas por mujeres para este instrumento aquellas empresas de personas naturales de sexo femenino, y para el caso de personas jurídicas, constituidas con al menos el 50% de su capital por socias mujeres y al menos una representante debe ser de sexo femenino.

A su vez, cada Proyecto debe incorporar indicadores de resultado específicos y pertinentes al ámbito de la asesoría, con sus respectivos registros de información.



Almacenes de Chile

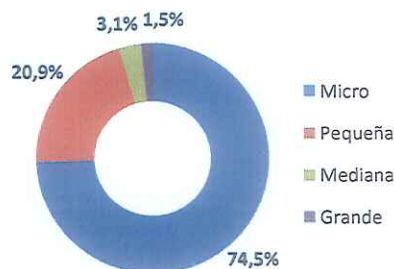
¿Qué es?

Corresponde a un instrumento cuyo objetivo es contribuir al **aumento de la competitividad y sostenibilidad de los almacenes del país**, a través de la entrega de un subsidio no reembolsable para la implementación de un Plan de Trabajo, que contemple acciones de **gestión empresarial** (capacitación, asistencias técnicas u otros) y el **financiamiento de inversiones**.

Fundamentación

De acuerdo a SII, y según se indica en el gráfico, en Chile para el año 2015, del total de 917.329 empresas con sus ventas anuales declaradas, el **95,4% son MIPE**. En contraste, sólo representan el **8,4% de las ventas totales** y el **28,5% de los trabajadores dependientes informados** (SII, 2016).

Las MIPE son las empresas más dinámicas. La tasa de creación es de 14,5% y de su destrucción es de 11,3%. A pesar de que son las que más mueren, son las que presentan una mayor tasa de creación neta (3,2%) (Encuesta EME, 2015).



En este escenario, podemos decir que es necesario corregir fallas de mercado, al ser la MIPE menos competitivas en comparación con las empresas mediana y grande, siendo la principal dificultad para acceder a las nuevas oportunidades de negocio y potenciar su crecimiento el **acceso al financiamiento, capacitación y asesoría de gestión empresarial**.

Un sector de las MIPE que destaca son los almacenes de barrio, que representan cerca del **11% del total de empresas activas del país** y generan más de **420 mil puestos de trabajo** anuales, esto es, cerca de un 20% del empleo generado por todas las micro y pequeñas empresas. Al representar un porcentaje importante dentro del grupo de las MIPES, es esperable que repliquen los problemas de este segmento.

No obstante, los almacenes de barrio presentan ventas en promedio un 15% más bajas que el total de las microempresas (SII, 2015).

Respecto a los porcentajes del total de las ventas de participación en el mercado de los almacenes, se destacan las bebidas con 55%, abarrotes con 20% y el pan fresco sobre el 60% (Confedech, 2014).

¿En qué consiste?

Consiste en el apoyo financiero, a través de un subsidio no reembolsable, destinado a la **implementación de un Plan de Trabajo**, que contemple acciones de **gestión empresarial** (capacitación, asistencias técnicas u otros) y el financiamiento de **inversiones**.

El acceso al instrumento es a través de la elaboración y postulación de un Plan de Trabajo disponible en la página www.sercotec.cl. Además, por este mismo medio, se debe adjuntar documentación que permita acreditar los requisitos de acceso al Programa, detallada en las Bases de Convocatoria disponible para los postulantes en la misma página web, en que se describe conceptual y operativamente el Programa.

¿Qué financia?

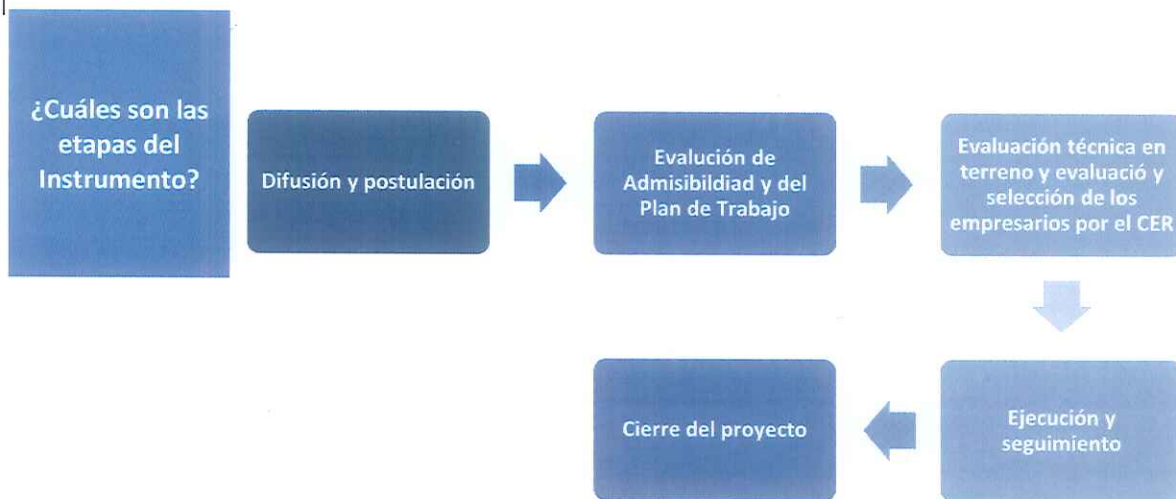
Con el cofinanciamiento otorgado por SERCOTEC y el aporte empresarial se podrá financiar:



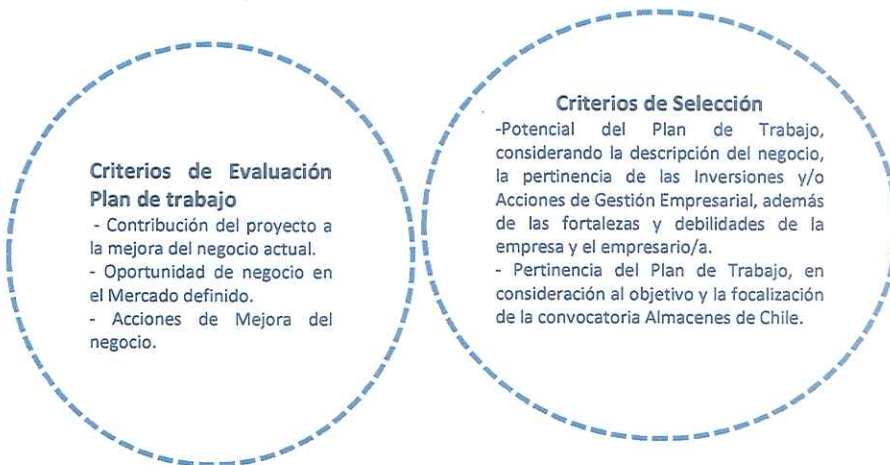
¿Quiénes pueden acceder?

- Micro y Pequeñas empresas, personas naturales o jurídicas, con iniciación de actividades en primera categoría ante el Servicio de Impuestos Internos, que tengan ventas demostrables anuales inferiores a 5.000 UF y que tengan una antigüedad superior a 12 meses.
- Las empresas deberán corresponder al rubro almacén, entendido como aquel pequeño comercio minorista orientado al consumidor final, que provee de diversos artículos, preferentemente abarrotes, a los habitantes y transeúntes de un barrio residencial y/o comercial.





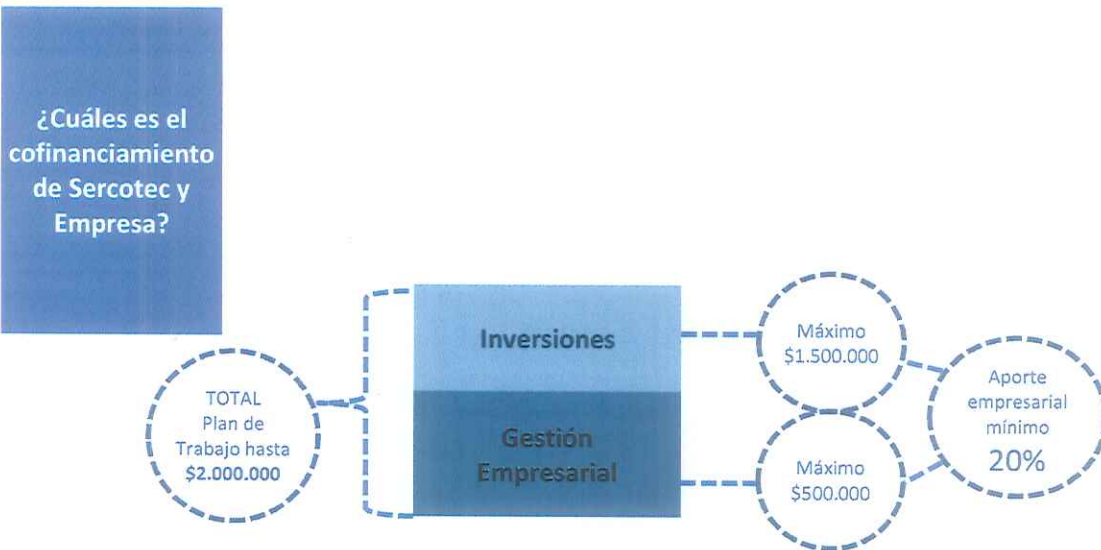
¿Cuáles son los criterios de evaluación y/o selección de beneficiarios?



¿Cuáles son los indicadores del instrumento?

- Nº de Almacenes con aumento en el margen de contribución (indicador de diagnóstico financiero). Se calcula con la diferencia entre el volumen de ventas y los costos variables.
- Nº de beneficiarios/as con disminución en sus costos
- Nº de beneficiarios/as con aumento en sus ventas.
- Nº de beneficiarios/as con implementación de nuevos servicios o productos.
- Nº de beneficiarios/as con incorporación de tecnología.





Capital Semilla Emprende – Capital Abeja Emprende

¿Qué es?

Es un fondo concursable que apoya la puesta en marcha de nuevos negocios con oportunidad de participar en el mercado. Cofinancia un plan de trabajo destinado a implementar un proyecto de negocio. Este plan incluye acciones de gestión empresarial e inversiones en bienes necesarios para cumplir el objeto del proyecto. Este instrumento considera dos tipos de convocatorias:

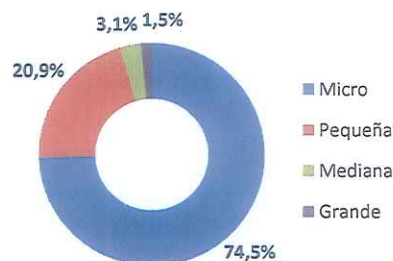
- Convocatoria tipo “Capital Semilla Emprende”: Apoyan Planes de Trabajo para implementar un negocio liderado por emprendedores/as de cualquier sexo.
- Convocatoria tipo “Capital Abeja Emprende”: Apoyan Planes de Trabajo para implementar un negocio liderado por emprendedoras mujeres.



Fundamentación

De acuerdo al SII, y según se indica en el gráfico, en Chile para el año 2015, del total de 917.329 empresas con sus ventas anuales declaradas, el **95,4% son MIPE**. En contraste, sólo representan el **8,4% de las ventas totales** y el **28,5% de los trabajadores dependientes informados** (SII, 2016).

Las MIPE son las empresas más dinámicas. La tasa de creación es de 14,5% y de su destrucción es de 11,3%. A pesar de que son las que más mueren, son las que presentan una mayor tasa de creación neta (3,2%) (Encuesta EME, 2015).



En este escenario, podemos decir que es necesario corregir fallas de mercado, al ser las MIPE menos competitivas en comparación con las empresas mediana y grande, siendo la principal dificultad para acceder a las nuevas oportunidades de negocio y potenciar su crecimiento el **acceso al financiamiento, capacitación y asesoría de gestión empresarial**.

En ámbito de acceso al financiamiento, en general el 20% de las empresas no utilizó ninguna fuente de financiamiento, y cuando accede prefiere los recursos propios (50%), bancos (23%) y proveedores (17%). Es decir, acuden poco y mal al sistema financiero y esto no está relacionado con el nivel de formalidad. Los motivos calificados como “más importantes” para solicitar un crédito fueron financiar el capital de trabajo de la empresa (63%) y la compra de maquinarias, equipos y herramientas (17%) (Encuesta ELE, 2015).

Por otra parte, otras de las brechas que presentan las MIPE tienen relación con el acceso a asistencia técnica y capacitación. Como datos podemos considerar que sólo el 26% de los administradores en la microempresa presentan estudios universitarios (ELE, 2015), un 36,7% de las microempresas lleva registros formales (EME, 2015) y sólo el 5% de la microempresa cuenta con certificación (ELE, 2015). En relación al uso de TICs por parte de las empresas, un 75,9% utiliza Internet, siendo **70,6% para microempresas**, 96,0% en las pymes y 99,9% en las grandes (Encuesta ELE, 2015).

¿En qué consiste?

Consiste en un fondo concursable que permite a los/las emprendedores/as seleccionados/as recibir la asesoría de un Agente Operador Sercotec (AOI) para mejorar aspectos de su proyecto de negocio, junto con implementar **acciones de gestión empresarial** (capacitación, asistencia técnica y acciones de marketing) para desarrollar competencias y capacidades, e **inversiones**, consistentes en la adquisición de bienes para cumplir el objetivo del proyecto. Este instrumento se desarrolla en dos etapas:

Etapas de Asesoría:

Durante esta etapa un AOI asesora al/a la emprendedor/a proponiendo posibles mejoras al Plan de Trabajo seleccionado.

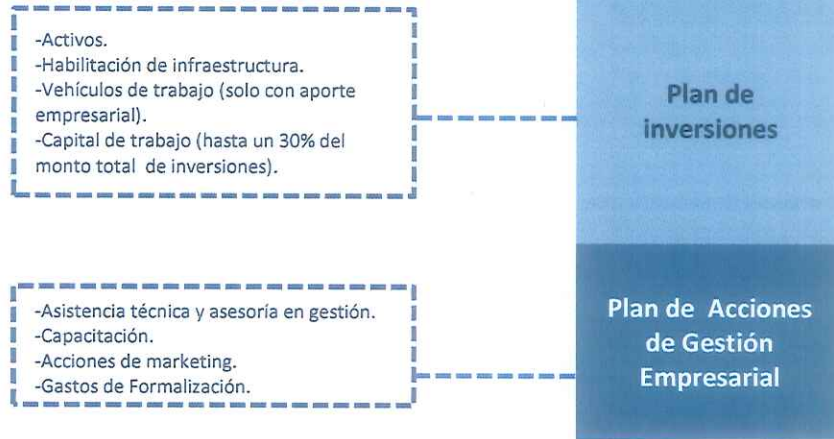
Etapas de Ejecución:

Se realiza el conjunto de las actividades necesarias para la implementación del Plan de Trabajo, es decir, las inversiones identificadas y las acciones de gestión empresarial que derivan de la 1ra etapa.



¿Qué financia?

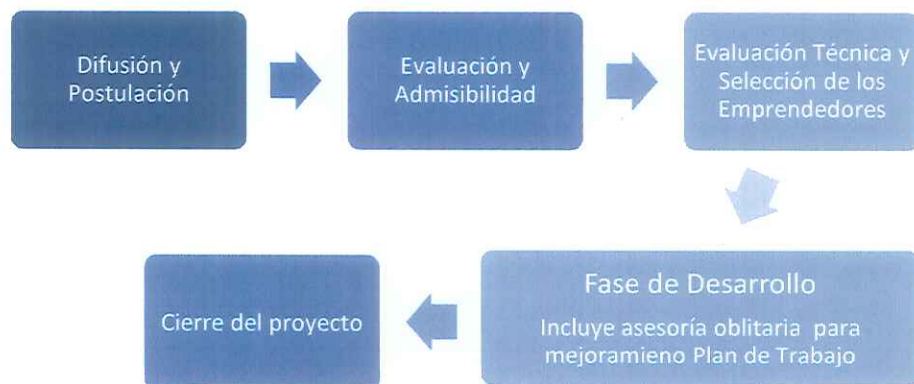
Con el cofinanciamiento otorgado por SERCOTEC y el aporte empresarial se podrá financiar:



¿Quiénes pueden acceder?

-Emprendedores y Emprendedoras, mayores de dieciocho años, sin inicio de actividades en primera categoría ante el Servicio de Impuestos Internos (SII) que cuenten con un Plan de Trabajo para implementar un Negocio que quieran desarrollar, coherente con el foco definido por cada Dirección Regional, y que requieran de financiamiento para poder concretarlo.

¿Cuáles son las etapas del Instrumento?



¿Cuáles son los criterios de evaluación y/o selección de beneficiarios?

Caracterización del Emprendimiento:

- Capacidad del emprendedor/a.
- Nivel de desarrollo del emprendimiento.
- Potencial del negocio.

Evaluación Técnica:

- Evaluación del Plan de Trabajo
- Evaluación entrevista al emprendedor
- Evaluación de terreno

Evaluación CER:

- Potencial del Plan de Trabajo.
- Fundamentación de la oportunidad de negocio
- Pertinencia del Plan de Trabajo

¿Cuáles son los indicadores del instrumento?

Nota: se entenderá por proyectos que concretan una idea de negocio aquellos que inician la ejecución de su Plan, lo que se demuestra a través de las nóminas de beneficiarios que acceden al programa entregadas por el AOI.

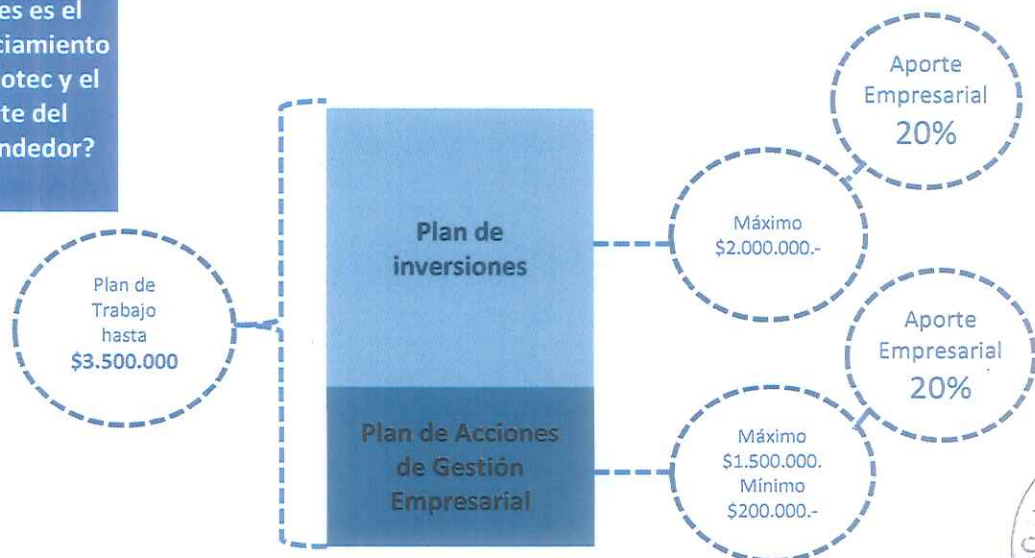
INDICADOR

Proyectos que concretan una idea de negocio.

FÓRMULA DE CÁLCULO

(N° de proyectos que acceden al programa y que inician la ejecución de su Plan durante el año/N° de proyectos financiados)*100.

¿Cuáles es el cofinanciamiento de Sercotec y el aporte del emprendedor?



Juntos, negocios asociativos

¿Qué es?

Es un instrumento que entrega un subsidio no reembolsable destinado al desarrollo de **nuevos negocios asociativos** o a la mejora de los ya existentes, impulsados por grupos de empresas para las cuales sería más difícil concretar estas iniciativas de forma individual. Financia proyectos orientados a generar integración comercial o productiva de las empresas que la conforman, así como la creación de productos o servicios, fortaleciendo capacidades técnicas productivas, financieras, asociativas y de gestión del nuevo negocio, y potenciando su rentabilidad, competitividad y sostenibilidad en el tiempo.

Estos proyectos pueden orientarse a la integración comercial, capturando oportunidades de negocio vinculadas al ingreso del grupo a áreas de comercialización de alta demanda; desarrollo de nuevos productos o servicios, a través del desarrollo colectivo, que permitan mejorar la competitividad de los participantes del grupo; integración productiva, relacionándose en la cadena de valor de un producto o servicio; u otros que pudieran identificar los empresarios/as postulantes.

Fundamentación

Las MIPES presentan bajo grado de trabajo colaborativo y/o asociatividad, lo que en algunos casos les impide capturar oportunidades de mercado que de forma individual no serían capaces de alcanzar, puesto que las características de esa oportunidad exige volúmenes, complementariedad, sinergias u otros elementos, que sólo pueden ser obtenidos a una escala mayor que el de la unidad productiva. Existe desvaloración y falta de visión sobre los beneficios de trabajar de manera conjunta o asociativa, los que se encuentran dados principalmente por la enorme heterogeneidad del sector MIPE y por la falta de una cultura de cooperación entre empresas.

Por otro lado, la existencia de elevados costos de transacción, así como el limitado nivel de desarrollo industrial y tecnológico y la brecha de productividad entre empresas de distinto tamaño, pueden restringir los niveles de división del trabajo y de articulación productiva y comercial (Sistema Desarrollo Emprendedor FUNDES-BID, 2004). Adicionalmente, el acceso a mercados constituye otro de los problemas que enfrentan las MIPE (72% de las ventas son explicadas por un cliente principal, ELE 2015), lo que al trabajar de manera colaborativa y generando redes, ofrece la oportunidad de una mayor diversificación de clientes y de acceso a los mercados.

Desde una perspectiva amplia, la asociatividad se relaciona con la cooperación, el capital social y la confianza. Berdegú (2000) sostiene que “las condiciones para el surgimiento de acciones y procesos de acción colectiva, son coproducidas por instituciones públicas, sociales y privadas, comprometidas en las negociaciones e interacciones”.



¿En qué consiste?

Este instrumento se desarrolla en dos Fases:

FASE DE ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

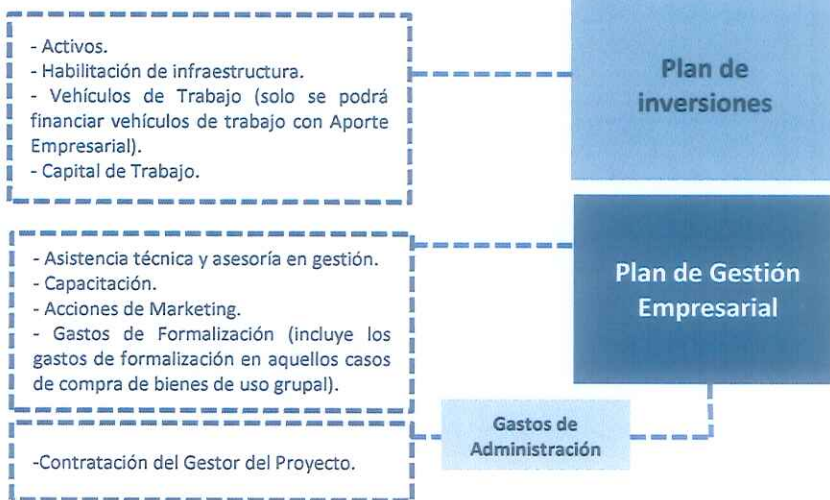
(duración máxima 3 meses):
Determinar la viabilidad del nuevo negocio asociativo o de la mejora del existente, en términos económicos y técnicos, identificando oportunidades, las brechas de las microempresas participantes y su potencial asociativo a través de un análisis de factibilidad.

FASE DE DESARROLLO

(hasta 3 años, sujeto a renovación anual, previa evaluación):
Desarrollar acciones identificadas en el Plan de Trabajo que permitan instalar y/o fortalecer las capacidades técnicas, productivas, financieras, asociativas y de gestión de las empresas para la formación del nuevo negocio o mejora del negocio, contribuyendo a su rentabilidad, sostenibilidad y competitividad del grupo de empresas o cooperativas.

¿Qué financia?

Con el cofinanciamiento otorgado por SERCOTEC y el aporte empresarial se podrá financiar:

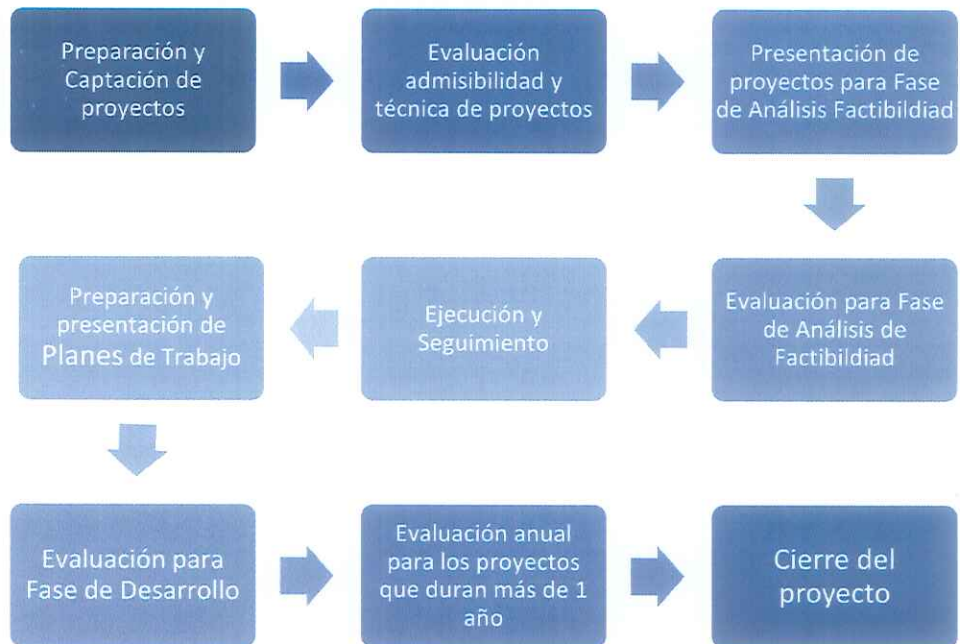


¿Quiénes pueden acceder?

Grupos de **al menos 3 (tres) empresas**, constituidas por personas naturales o jurídicas, con iniciación de actividades en primera categoría ante el Servicio de Impuestos Internos, con una actividad económica vigente coherente con la focalización, y con ventas netas demostrables anuales mayores o iguales a 200 UF e inferiores o iguales a 25.000 UF. Excepcionalmente, podrán postular empresas cuyas ventas netas anuales demostrables sean inferiores a 200 UF, siempre que tengan menos de un año de antigüedad de iniciación de actividades en primera categoría ante el Servicio de Impuestos Internos.

También pueden acceder Cooperativas cuyas ventas promedio por asociado sean menores a 25.000 UF, lo cual se calcula con las ventas totales de la Cooperativa, divididas por el número de asociados, durante los últimos 12 (doce) meses. Se excluyen las Cooperativas de Servicios Financieros.

¿Cuáles son las etapas del Instrumento?



¿Cuáles son los criterios de evaluación y/o selección de beneficiarios?

FASE DE ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD:

-Calidad de la formulación y coherencia del Proyecto, en relación a los objetivos y la idea de negocio que se pretende desarrollar.

FASE DE DESARROLLO:

-Fortaleza de la idea de negocio.
-Calidad de formulación y coherencia del proyecto en relación al Plan de Trabajo y objetivos presentados.

¿Cuáles son los indicadores del instrumento?

FASE DE ANÁLISIS

Indicador:

1. Grupo de empresas o cooperativa valida el Plan de Trabajo (si/no)
2. Grupo de empresas o cooperativa valida el perfil del gestor/a del proyecto (si/no)
3. Grupo de empresas o cooperativa determina acuerdo que define el uso, goce y enajenación para el caso de la administración de bienes comprados en conjunto. (si/no).
4. Al menos el 80% de las empresas participa en las actividades de generación de confianza y desarrollo de capital social (si/no)

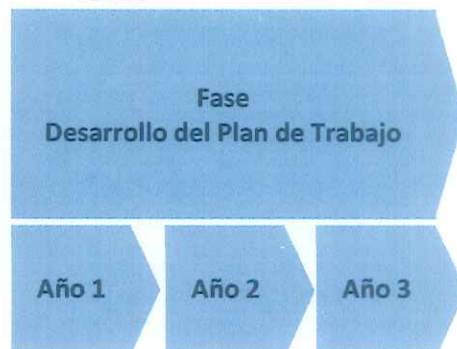
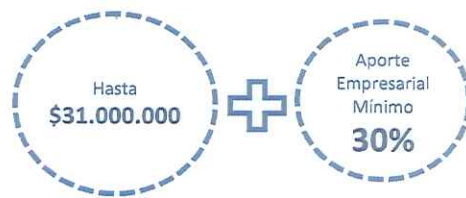
FASE DE DESARROLLO

Indicador:

El proyecto presenta resultados en uno o más de las siguientes dimensiones:

1. Proyecto da como resultado Incremento de ventas.
2. Logro Desarrollo de Nuevos Clientes.
3. Logro Acceso a Nuevos Mercados (nuevos canales de comercialización).
4. Logro Implementación Nuevos Productos o Servicios

¿Cuáles es el cofinanciamiento de Sercotec y aporte empresarial?



Programa de Fortalecimiento de Barrios Comerciales

¿Qué es?

Es un Programa destinado a fortalecer y revitalizar los barrios comerciales en las diferentes regiones del país, con el fin de apoyar la gestión productiva de las empresas y de las entidades presentes en el barrio, junto al mejoramiento integral de las condiciones del entorno físico y urbano en el cual se insertan los barrios.

Se espera mediante financiamiento de proyectos asociativos la construcción o fortalecimiento del capital social entre las comunidades de los empresarios y los actores del barrio, a fin de asegurar la sostenibilidad del programa en el largo plazo en cuanto a la coordinación del desarrollo comercial y urbano.

Se lleva a cabo mediante una estrategia de implementación conjunta entre los ministerios de Economía, Fomento y Turismo –a través de Sercotec- y de Vivienda y Urbanismo.

Específicamente se quiere lograr:



En el marco del presente Instrumento, se entenderá por Barrio Comercial a un sector de la ciudad, que presenta una concentración de empresas orientadas al comercio al por menor y al consumidor final, que posee ciertas características propias y distintivas de índole social, cultural y arquitectónica, que lo hace tener una identidad propia, reconocida frente al conjunto de la ciudad, lo cual potencia sus atributos comerciales.

Fundamentación

La agrupación territorial de actividades comerciales en determinadas zonas o espacios genera una serie de ventajas competitivas y economías de escala ampliamente conocidas, que han sido el sustento tanto para el surgimiento espontáneo de barrios comerciales, como para la construcción planificada de grandes centros y parques comerciales. En Chile, los barrios comerciales son fuente de empleo y crecimiento de un sinnúmero de micro y pequeñas empresas. El desarrollo del comercio requiere de negocios de menor tamaño que cumplan un rol público en la ciudad y comunidad en que están insertos.

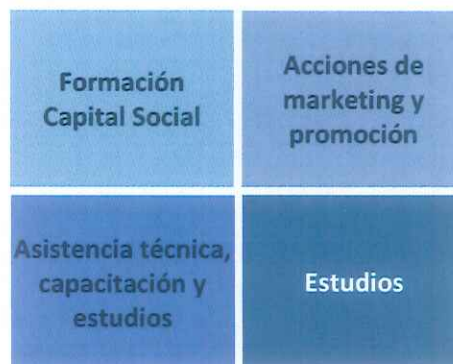
No obstante, los centros comerciales, que generalmente se ubican en las periferias de la ciudad, han sido capaces de complementar la actividad comercial con posibilidades de ocio y esparcimiento, condiciones de seguridad y estacionamiento, lo que en muchos casos, es la principal motivación que los consumidores tienen para visitarlos. Dichas características han hecho disminuir los flujos de personas hacia los barrios comerciales tradicionales.

La recuperación de los espacios típicos y con identidad de los barrios comerciales, se hace necesaria y deseable, en tanto generan integración del espacio público, el comercio, la vida cultural y familiar al aire libre, contribuyendo así a un desarrollo más inclusivo en la ciudad.

Una de las líneas de acción de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento considera el desarrollo de mejores mercados y una de sus medidas es el fortalecimiento de barrios comerciales.

¿Qué financia?

El programa en la 1ra etapa denominada “Activación Comercial” financia la ejecución de proyectos de carácter asociativo que tengan por objeto el fortalecimiento del capital social y la elaboración participativa de un Plan de Desarrollo Comercial y Urbano (PDCU), como:



La segunda fase denominada “Revitalización Comercial”, considera la ejecución algunas de las actividades contenidas el PDCU del barrio comercial, que busca dinamizar la actividad comercial y de servicios que se desarrollan en el barrio, así como del modelo de gestión, que persigue la instalación de una estructura de gerenciamiento común en cada barrio comercial, fundada en el trabajo asociativo y la cooperación público – privada.

¿Cuáles son las etapas del Instrumento?



¿Cuáles son los criterios de evaluación y/o selección de beneficiarios?

El Comité Regional realizó la priorización de barrios comerciales, los que fueron presentados al Consejo Nacional de Barrios Comerciales para que el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo informara a través de un Oficio la selección de los barrios que formarán parte del programa.

Los criterios que se consideran en todo ese proceso son:



Fortalecimiento Gremial y Cooperativo

¿Qué es?

Corresponde a un instrumento que entrega un subsidio concursable no reembolsable destinado a **Creación y Fortalecimiento** de Asociaciones de Micro y Pequeños Empresarios y Cooperativas, cuyos objetivos son, por una parte, la formalización de los grupos de empresarios/as y, por la otra, el fortalecimiento de la asociatividad, la mejora de su capacidad de gestión y la generación de nuevos y mejores productos y/o servicios ya existentes.

Fundamentación

En relación al impacto de Economía Social (Cooperativas, Gremios, Empresas B, entre otros), en Chile, posicionan a éste sector aportando con 1,5% al PIB nacional y cuenta con más de 3 millones de socios y personas pertenecientes a alguna entidad de este tipo (DAE, 2015).

El fortalecimiento de la asociatividad empresarial es comprendido como uno de los factores que contribuye a elevar la competitividad de las MIPES. Ello favorecerá el desarrollo de capacidades que les permitan elevar su poder de negociación con empresas de mayor tamaño y su inserción en los mercados, aumentar su incidencia en las estrategias y políticas públicas hacia el sector e incrementar su potencial como agente de desarrollo económico local.

Existen múltiples organizaciones empresariales con fines gremiales que, a través del impulso y desarrollo de la asociatividad, pretenden alcanzar variados fines. En un sentido amplio, se entiende por organización con fines gremiales a una "instancia que implica la racionalización, desarrollo y protección de las actividades comunes de las personas asociadas en razón de su oficio o rama de la producción o servicios".

En el sector micro y pequeño, las organizaciones gremiales entendidas en un sentido amplio, cobran vida a través de diversas entidades, como cooperativas, corporaciones, fundaciones, organizaciones comunitarias con fines productivos, sindicato de trabajadores independientes y asociaciones gremiales, cámaras de comercio y/o turismo, federaciones, confederaciones, asociaciones de artesanos. La legislación chilena contempla formas jurídicas específicas y particulares, según su actividad, objetivos, naturaleza, etc.

Dada su relevancia y considerando las debilidades que presentan estas organizaciones, su fortalecimiento y el impulso a la creación de nuevas entidades constituye una contribución que el gobierno de Chile, y SERCOTEC en particular, se proponen desarrollar, para aportar a aumentar la competitividad de las empresas asociadas, validarlas como interlocutores ante las instituciones públicas nacionales, regionales y locales, y otorgarles participación en la formulación de políticas dirigidas al sector.



En el país existen alrededor de 5.900 gremios vigentes, distribuidos mayoritariamente en los siguientes rubros: servicios 26%, transporte 18%, agrícola 17%, comercio 16%, industria 12%, entre otros. En tanto, las cooperativas vigentes son más de 2.700, distribuidas en su mayoría en los rubros de: servicios 58%, silvoagropecuarios 21%, producción y trabajo 10%, entre otros. (DAES, 2016).

¿En qué consiste?

Este instrumento se desarrolla en dos líneas de postulación:

<p>LÍNEA 1 COOPERATIVAS:</p> <p>creación y desarrollo y fortalecimiento de cooperativas.</p>	<p>Modalidad 1 Creación y desarrollo</p>
	<p>Modalidad 2 Fortalecimiento</p>
<p>LÍNEA 2 ASOCIACIONES EMPRESARIALES Y/O GREMIALES:</p> <p>creación, desarrollo y fortalecimiento de asociaciones gremiales, corporaciones, fundaciones, cámaras de comercio, cámaras de turismo, entre otros.</p>	<p>Modalidad 1 Creación</p>
	<p>Modalidad 2 Fortalecimiento</p>
	<p>Modalidad 3 Creación y Desarrollo</p>

¿Qué financia?

Con el cofinanciamiento otorgado por SERCOTEC se podrán financiar los siguientes ítems:

- Asistencia técnica y asesoría en gestión
- Capacitación
- Acciones de Marketing
- Activos
- Infraestructura
- Gastos de formalización

Proyecto



¿Quiénes pueden acceder?

- Grupos de empresarios, asociaciones empresariales, asociaciones gremiales, cooperativas y organizaciones funcionales-
- Micro y Pequeñas empresas, personas naturales y jurídicas con iniciación de actividades ante el SII, en primera categoría, con ventas anuales hasta 25.000 UF.*

¿Cuáles son las etapas del Instrumento?



¿Cuáles son los criterios de evaluación y/o selección de beneficiarios?

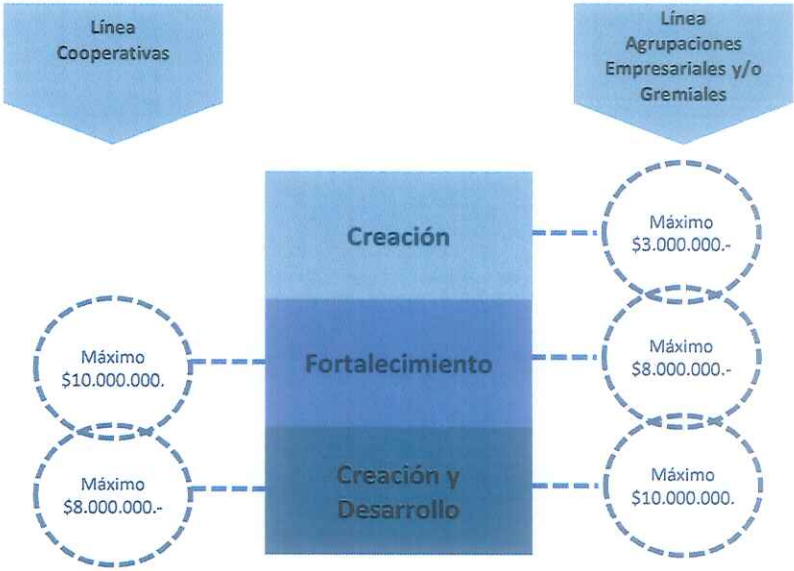


¿Cuáles son los indicadores del instrumento?

(Nº de beneficiarios con logro en el año t / Nº total de beneficiarios adjudicados en el año t)*100
Nota: Logro en el año t se entiende como el logro (variable dicotómica) de uno o más de los siguientes aspectos: desarrollo de nuevos servicios / implementación de nuevos productos o servicios.

¿Cuáles es el cofinanciamiento de Sercotec y aporte empresarial?

Aporte Empresarial
20%



Fondo de Desarrollo de Ferias Libres

¿Qué es?

El Fondo de Desarrollo de Ferias Libres tiene como objetivo modernizar las Ferias Libres del país a través del desarrollo de las iniciativas orientadas al establecimiento o consolidación de un modelo de negocio para cada Feria orientado al mejoramiento de su gestión, organización y el desarrollo de una imagen comercial para la Feria, sus feriantes y dirigentes.

Fundamentación

Las ferias libres constituyen un canal de comercialización importante de la pequeña y mediana agricultura y la pesca artesanal, y su fortalecimiento significa una mayor participación de estos actores en el mercado y una importante contribución a la economía local. Está fundamentalmente compuesto por los consumidores, los pequeños agricultores, pescadores artesanales y comerciantes de ferias libres; los que a través de este canal proveen y abastecen a gran parte de la población (FAO-ODEPA, 2013).

Representan una gran oportunidad de acceso a alimentos frescos, nutritivos y baratos, contribuyendo con la promoción de una alimentación saludable y disminución de la obesidad y las enfermedades relacionadas a ella.

De acuerdo al 1er. Catastro Nacional de Ferias Libres (SERCOTEC, 2015), en el país existen 1.114 ferias libres con 113.112 puestos, que en conjunto que abastecen el 70% del mercado de frutas y verduras, y el 30% del mercado de pescado en Chile, donde el 76% corresponden a productos naturales y 21% procesados y semiprocados. Se estima que los feriantes son alrededor de 340 en todo el país, los cuales tienen ventas promedio mensual de 1,5 millones por puesto. El 85,5% de las ferias se encuentran en espacios públicos, mayoritariamente en puestos convencionales (carpa, estructura metálica, mesón). Entre los principales problemas del rubro se encuentra la infraestructura 20,5%, competencia con coleros (16,2%), y ausencia de baños (12,7%), entre otros. Sólo un 40% de los feriantes cuenta con estudio de educación media completa. El 31% del total le interesa capacitarse en ventas, 23% en administración y un 4% en internet. En términos de asociatividad, el 68% pertenece a algún sindicato. Valorán la organización, le asignan ciertos roles. Sin embargo, suelen no estar dispuestos a asociarse comercialmente.

Los feriantes demuestran un conocimiento de sus clientes, los que pertenecerían a niveles socioeconómicos medios o bajos y, fundamentalmente obtienen pagos por sus productos en forma inmediata, lo que ayudaría a que también paguen al contado a sus proveedores (FAO-ODEPA, 2013).



¿En qué consiste?

Para establecer y/o consolidar un modelo de negocio para cada Feria Libre, orientado al mejoramiento de gestión, el programa permite financiamiento de los proyectos con actividades financiables en el marco de los objetivos específicos del Programa.

El Programa contempla un modelo de intervención que considera 2 etapas a las cuales podrán postular las Ferias.

ETAPA 1

Esta etapa tiene una duración de hasta 4 meses y consiste en la participación y elaboración de un Plan de Desarrollo Estratégico para la Feria y el desarrollo de capacitaciones y/o asesorías para mejorar la gestión y organización de la Feria, orientándola al establecimiento y/o consolidación de un modelo de negocio.

En esta etapa Sercotec contratará a una consultora, que realizará capacitaciones y/o asesorías en los ámbitos solicitados por la feria en su ficha de postulación.

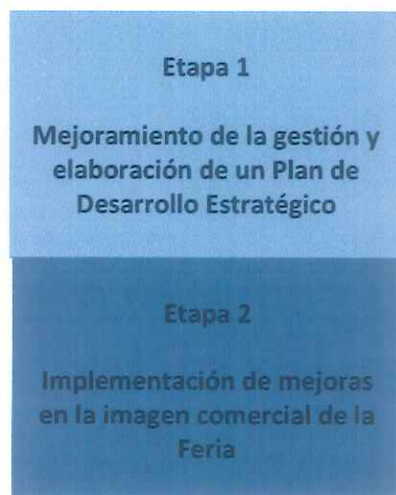
ETAPA 2

Esta etapa es opcional y tiene una duración de hasta 4 meses, contados desde la ejecución total y conforme de la etapa 1.

El mejoramiento de la imagen comercial de la Feria en el marco de esta etapa consiste en potenciar la imagen integral feria libre a través del financiamiento mediante Agentes Operadores intermediarios de las inversiones y actividades orientadas al mejoramiento de la infraestructura y/o equipamiento de los puestos y servicios comunes.

¿Qué financia?

Con el cofinanciamiento otorgado por SERCOTEC se podrá financiar los siguientes ítems por etapas:



Comprende capacitaciones, asistencias técnicas o similares.

Potenciar la imagen integral de la feria libre a través del financiamiento de las inversiones y actividades orientadas al mejoramiento de la infraestructura y/o equipamiento de los puestos y servicios comunes,



¿Quiénes pueden acceder?

Ferias Libres con un mínimo de 15 puestos, habilitadas para funcionar y que estén organizadas a través de asociaciones empresariales, sindicatos de trabajadores independientes, asociaciones gremiales, organizaciones funcionales u otro tipo de organización habilitada jurídicamente, existentes en su interior.

¿Cuáles son las etapas del Instrumento?



¿Cuáles son los criterios de evaluación y/o selección de beneficiarios?

EVALUACIÓN TÉCNICA DE TERRENO:

1. Coherencia técnica en la ficha de postulación.
2. Las necesidades descritas son acordes con los objetivos del Programa.
3. La Feria postulante corresponde a una nueva Feria Libre, acreditada como tal por la respectiva municipalidad.
4. La Feria libre NO ha sido beneficiada en años anteriores.

EVALUACIÓN CER.

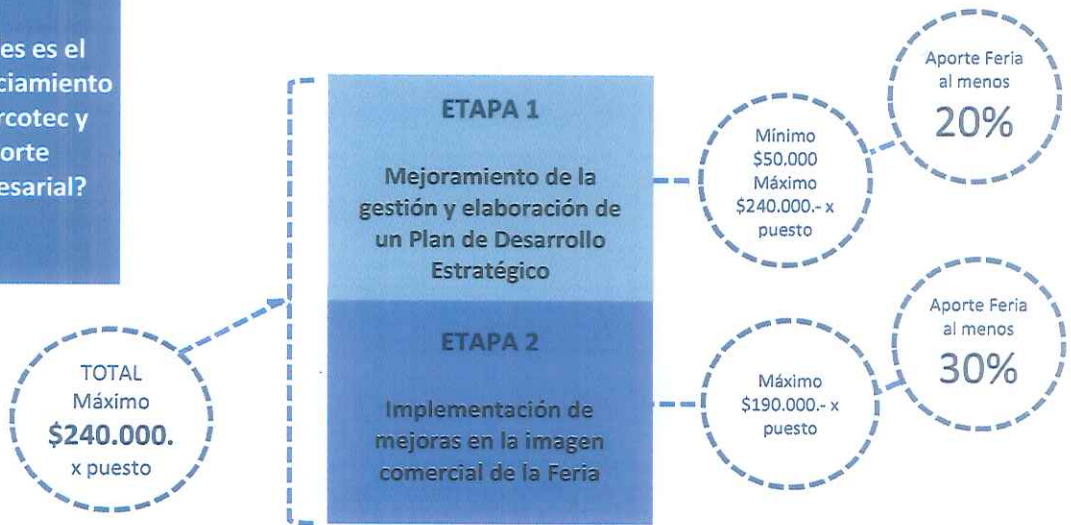
1. Coherencia entre las actividades indicadas en la ficha de postulación y la presentación del proyecto por la Feria.
2. Pertinencia y apropiación del proyecto por la Feria.
- 3.- La Feria libre destina Aporte Empresarial superior al mínimo exigido.
3. Criterio Regional Según definición regional



¿Cuáles son los indicadores del instrumento?

Porcentaje de puestos de ferias que participan de un proyecto de Ferias Libres que obtiene logro en año t.

¿Cuáles es el cofinanciamiento de Sercotec y aporte empresarial?



2. Fichas de Instrumentos No Agenciados

Formación Empresarial

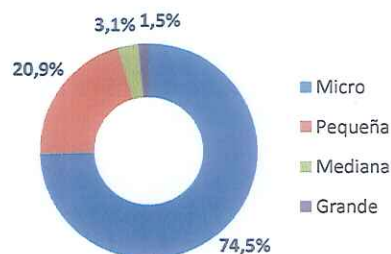
¿Qué es?

Corresponde a servicios de formación para micro y pequeños empresarios/as y emprendedores/as, que entrega **conocimientos** en temas de **gestión** y de **desarrollo de habilidades** empresariales a través de seminarios, talleres o capacitaciones para contribuir a una adecuada puesta en marcha de negocios, mejorar la gestión de éstos y obtener mejores resultados.

Fundamentación

De acuerdo al SII, y según se indica en el gráfico, en Chile para el año 2015, del total de 917.329 empresas con sus ventas anuales declaradas, el **95,4% son MIPE**. En contraste, sólo representan el **8,4% de las ventas totales** y el **28,5% de los trabajadores dependientes** informados (SII, 2016).

Las MIPE son las empresas más dinámicas. La tasa de creación es de 14,5% y de su destrucción es de 11,3%. A pesar de que son las que más mueren, son las que presentan una mayor tasa de creación neta (3,2%) (Encuesta EME, 2015).



En este escenario, podemos decir que es necesario corregir fallas de mercado, al ser las MIPE menos competitivas en comparación con las empresas mediana y grande, siendo la principal dificultad para acceder a las nuevas oportunidades de negocio y potenciar su crecimiento el **acceso al financiamiento, capacitación y asesoría de gestión empresarial**.

Actualmente existe consenso respecto a que la información y la gestión del conocimiento constituyen un importante factor de la competitividad para las empresas. Sin embargo, las empresas de menor tamaño no priorizan la participación en actividades de capacitación y/o formación que les entreguen estos conocimientos.

Según la Encuesta Longitudinal de Empresas, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2015), sólo el 18,1% de las microempresas recibió algún tipo de capacitación para la actividad que realiza y las principales formas de financiamiento de estas capacitaciones fueron con recursos propios o créditos (38,3%) y con recursos públicos sólo el 28,4%.

La generación de capital humano en la MIPE es uno de los principales desafíos que enfrenta el sector para los próximos años, dado que existe una gran cantidad de aspectos en la gestión del negocio que pueden ser mejoradas, facilitando el acceso al conocimiento, habilidades o capacidades de gestión de los empresarios, que son capaces de generar saltos cualitativos para la empresa en el corto y mediano plazo.

¿En qué consiste?

Consiste en servicios de capacitación para micro y pequeños empresarios y emprendedores/as en distintas materias y/o temáticas, que considera sus particularidades y características para enfrentar un proceso formativo.

Este servicio puede ser implementado, a través de dos líneas:

Formación Línea 1

Busca instalar capacidades y habilidades, a través de cursos.

Formación Línea 2

Entrega de información que permita el desarrollo de conocimiento, a través de seminarios y talleres.

¿Quiénes pueden acceder?

Personas naturales, micro y pequeñas empresas y emprendedores/as, que se encuentren en etapa de inicio, crecimiento o consolidación de sus negocios y que deseen adquirir conocimientos, capacidades y habilidades para mejorar su gestión empresarial. También cooperativas con ventas promedio por asociado inferiores a 25.000 UF al año, lo cual se calcula con las ventas totales de la cooperativa dividido por el número de asociados. Se excluyen las Cooperativas de Servicios Financieros.

Dado que este servicio está dirigido tanto para emprendedores como para empresarios de un sector específico, los requisitos son diversos y deberán ser definidos por cada Dirección Regional en cada caso.

¿Cuáles son las etapas del Instrumento?

El instrumento se implementa a través de las siguientes etapas:



¿Cuáles son los criterios de evaluación y/o selección de beneficiarios?

Los interesados en participar de este tipo de actividades deberán cumplir con los principales requisitos y criterios de selección que cada Dirección Regional determine en cada caso, que constarán en Acta Comité de Evaluación Regional.

¿Cuáles son los indicadores del instrumento?

Los indicadores de resultados e impacto los puede definir cada Dirección Regional de acuerdo al perfil de participantes, cobertura, resultados esperados, tomando en consideración los siguientes:

INDICADOR

Nuevos conocimientos, capacidades y/o habilidades

FÓRMULA DE CÁLCULO

(Número de emprendedores y/o beneficiarios que adquieren nuevos conocimientos, habilidades y/o capacidades / Número total de emprendedores y/o beneficiarios que participan en actividades de formación)*100



Promoción y Canales de Comercialización

¿Qué es?

Corresponde a servicios que apoyan participación de pequeñas empresas en **ferias, eventos** u otros espacios de comercialización, con el fin de facilitarles una vitrina que contribuya a la promoción y comercialización de productos o servicios, y a la generación de relaciones de negocio sostenidas en el tiempo. Su ejecución puede ser regional o en el Nivel central.

Fundamentación

Las empresas de menor tamaño necesitan acceso a canales de promoción y comercialización, porque presentan debilidades en el ingreso a comercializar y ser conocidos en los mercados. Una alternativa pueden ser ferias, eventos u otros espacios de ventas en espacios públicos o privados.

De acuerdo a GTZ (2007), una feria es un punto de encuentro entre la oferta (prestador de servicios/productos) y demanda (compradores/consumidores) de una comuna, región, país o inclusive romper las fronteras y acercarse a nuevos posibles demandantes a nivel internacional.

Como consecuencia de la articulación del interés individual con el colectivo, las ferias y eventos son instrumentos importantes y estratégicos de promoción comercial, donde los resultados son el incremento de las ventas, así como la ampliación a nuevos segmentos de mercado y las posibilidades de contar con nuevos clientes.

Para estas empresas la participación en ferias y eventos comerciales permiten un cambio de actitud en los productores y/o distribuidores, buscando nuevos nichos de mercado, satisfaciendo necesidades y deseos de los potenciales clientes con productos de calidad y excelencia en la atención al cliente. Son una oportunidad para conocer mejor el mercado, buscar contactos de negocios y conocer tendencias.

¿En qué consiste?

SERCOTEC financia tanto la ejecución de ferias y/o eventos que apoyen la comercialización de productos o servicios de micro y pequeños empresarios de la región, como también realización de otros espacios de comercialización Emporio Mipe, cuidando que el servicio sea temporal y que exista rotación de participantes.



¿Qué financia?

SERCOTEC podrá financiar en Ferias y/o Eventos los siguientes ítems:

- Acciones de Marketing.
- Acciones previas de preparación y capacitación, de manera de asegurar un mejor aprovechamiento del instrumento por parte de nuestros clientes.
- Misiones comerciales y/o tecnológicas, visitas y pasantías

Financiamiento
Ferias y/o Eventos

¿Quiénes pueden acceder?

Micro y Pequeñas empresas, personas naturales y jurídicas, con iniciación de actividades ante el SII, en primera categoría, con una actividad económica coherente con la focalización, y con ventas netas anuales inferiores o iguales a 25.000 UF (excluyendo sociedades de hecho). También cooperativas con ventas promedio por asociado inferiores a 25.000 UF al año, lo cual se calcula con las ventas totales de la Cooperativa dividido por el número de sus asociados. Se excluyen las Cooperativas de Servicios Financieros.

Los interesados en acceder deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Contar con permiso especial de venta en caso de ser requerido por el SII (exigible en el momento previo a la realización de la feria).
- Cumplir con los requisitos específicos establecidos por la D.R., en caso que corresponda.
- Porcentaje de aporte empresarial en efectivo, si corresponde.

¿Cuáles son las etapas del Instrumento?



¿Cuáles son los criterios de evaluación y/o selección de beneficiarios?

Los interesados en participar de este tipo de actividades deberán cumplir con los principales requisitos para acceder y con los criterios de selección que cada Dirección Regional determine, tales como:

Calidad de los productos a exponer, proyección comercial, factibilidad de aportar cofinanciamiento, presentación de los productos/servicios a ofrecer y exponer, imagen corporativa de la empresa, entre otros.

¿Cuáles son los indicadores del instrumento?

INDICADOR

Los indicadores de resultados e impacto los puede definir cada Dirección Regional de acuerdo al perfil de los participantes, cobertura, resultados esperados

FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Mipes que aumentan cartera de clientes /% de Mipes que participan en ferias y/o eventos de promoción
% de empresarios que declaran generación de contactos de interés/% de Mipes que participan en ferias y/o eventos de promoción
Brecha porcentual (%) entre visitantes reales al evento/visitantes planificados/as en ferias y/o eventos de promoción
% de logro de participación de Mipes /% de Mipes que participan en ferias y/o eventos de promoción



Redes de Oportunidades de Negocios

¿Qué es?

Corresponde a un servicio que apoya la generación de redes de trabajo entre micro y pequeños empresarios/as a través de la realización de espacios de encuentros empresariales donde se potencie transferencia de conocimientos, el intercambio de experiencias y el desarrollo de vínculos comerciales entre los/as participantes.

Fundamentación

La experiencia internacional muestra que a través del trabajo en red se consigue la difusión y transferencia de nuevos conocimientos, la apertura de nuevos contactos comerciales, relaciones de confianza para realizar alianzas y conseguir inversionistas, entrenamiento en habilidades empresariales, y la transferencia de información de mercados.

La esencia de la red de trabajo es que no quede reducido a una vinculación entre las mismas personas de manera recurrente, sino ir abriendo nuevos espacios de negocios que cuenten con las herramientas necesarias para poder participar en estos eventos de manera efectiva y eficiente.

De acuerdo a GTZ (2007), las Mipes requieren concretar enlaces más efectivos entre la oferta y la demanda, y una forma de lograrlo es través de instancias de encuentros entre empresas para unir la oferta y la demanda con el propósito de hacer negocios e incrementar la compra de productos y/o servicios. La nueva tendencia marca la organización de ruedas de negocios, la cual es un mecanismo efectivo para promover contactos entre empresarios.

Las Redes de Negocios es un mecanismo simple de reuniones planificadas, que de forma directa, creando un ambiente propicio para negociaciones, promueve los contactos entre empresarios, instituciones y organizaciones que desean entrevistarse para realizar negocios, desarrollar relaciones asociativas o alianzas estratégicas.

La experiencia obtenida hasta el momento permite considerar a este tipo de reuniones como un instrumento útil para la inserción de las empresas de menor tamaño en la dinámica de integración comercial.

Las ruedas se han constituido en mecanismo de capacitación empresarial valioso. Al realizar una Rueda de Negocios dentro del marco de una feria, se necesita integrar una comisión específica, que deberá tener bajo su responsabilidad que los resultados de la rueda sean lo más positivo posible.

Las ruedas de Negocios, se convierten en una actividad central, en la que se llevan adelante una serie de encuentros entre los empresarios oferentes y demandantes, con el fin de cerrar un negocio o iniciar el contacto.



¿Qué financia?

SERCOTEC podrá financiar:

- Acciones de Marketing.
- Acciones previas de preparación y capacitación, de manera de asegurar un mejor aprovechamiento del instrumento por parte de nuestros clientes.
- Misiones comerciales y/o tecnológicas, visitas y pasantías

Financiamiento

¿Quiénes pueden acceder?

Emprendedores/as y micro y pequeños empresarios/as, personas naturales y jurídicas) con iniciación de actividades ante el SII, en primera categoría, con una actividad económica coherente con la focalización, y ventas netas anuales inferiores o iguales a 25.000 UF (excluyendo las sociedades de hecho).

También cooperativas con ventas promedio por asociado inferiores a 25.000 UF al año, lo cual se calcula con ventas totales de la cooperativa dividido por el número de asociados. Se excluyen las Cooperativas de Servicios Financieros.

¿Cuáles son las etapas del Instrumento?

Postulación



Implementación



Cierre

¿Cuáles son los criterios de evaluación y/o selección de beneficiarios?

Pueden acceder emprendedores/as y/o empresarios/as que cumplan con los requisitos específicos establecidos por la Dirección Regional, los que constarán en Acta del Comité de Evaluación Regional.

¿Cuáles son los indicadores del instrumento?

INDICADOR

Los indicadores de resultados e impacto los puede definir cada Dirección Regional de acuerdo al perfil de los participantes, cobertura, resultados esperados.

FÓRMULA DE CÁLCULO

- Número de asistentes a la/s actividad/es / Número de participantes de Redes
- Número de micro y pequeños empresarios/as y/o emprendedores que generan contactos de interés. / Número de participantes de Redes



Convocatoria para Confederaciones, Federaciones de carácter nacional, Gremios Nacionales.

¿Qué es?

Es una convocatoria de Sercotec cuyo objeto es fortalecer la asociatividad y capacidad de gestión de Federaciones y Confederaciones de los micro y pequeños empresarios, ambas de carácter nacional, ya existentes en el país.

El instrumento entrega cofinanciamiento NO superior a \$20.000.000.- por postulante, no reembolsables, dirigido a desarrollar actividades que permitan fortalecer la asociatividad, la capacidad de gestión, representatividad a nivel nacional y generación o desarrollo de servicios para sus asociados, así como el desarrollo de actividades que apunten a fortalecer el quehacer de los gremios nacionales en el país.

Fundamentación

En Chile pueden conformarse dos tipos de asociaciones gremiales nacionales: Federación, que es una agrupación de al menos 3 asociaciones gremiales; y Confederación, que es una agrupación de al menos 2 federaciones gremiales.

De acuerdo a los registros de DAES (2016) del Ministerio de Economía en Chile se encuentran constituidas y vigentes 85 federaciones y/o confederaciones de empresas, siendo mayoritariamente del sector agrícola (32%), de transporte (20%), industria (18%), de servicios (15%) y de comercio (11%).

De acuerdo al estudio de caracterización sectorial de Asociaciones Gremiales en Chile (DAES, 2016), este sector se percibe como heterogéneo, con notoria diferencia entre organizaciones, a nivel de características, rubros, áreas de influencia territorial, número de socios, diversidad de servicios entregados, entre otros.

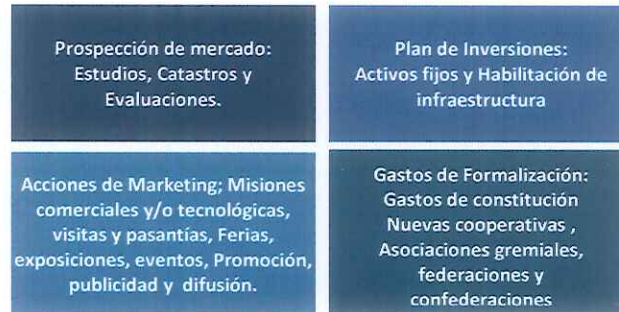
El estudio reconoce también una necesidad de mejorar el conocimiento, alcance y efectividad del financiamiento y fortalecimiento, con especial foco en la micro y pequeña empresa (MIPE), que son las que requieren mayor apoyo para mejorar su gestión. Se identifican las principales problemáticas y desafíos a las que se enfrentan hoy las asociaciones gremiales, entre los que destacan: la falta de alianzas estratégicas en las pequeñas asociaciones gremiales, la falta de mayor formación en regulaciones claves del sector para que los dirigentes/as sean capaces de transmitirlos a sus asociados/as, falta de distinción entre los problemas de la asociación y los asociados, los desincentivos que hoy existen a la asociación, la dispersión de las asociaciones, que se manifiesta en una baja participación de sus miembros a pesar de que lo que requieren para ejercer un mayor impacto en su discurso colectivo y una mayor participación, falta de conocimiento sobre qué es una asociación gremial y cómo administrarla, y la debilidad de la organización y comunicación interna.

La experiencia institucional respecto de la ejecución de los programas de SERCOTEC, ha dado respuesta a algunas necesidades particulares de gremios cuya envergadura organizacional es distinta a la existente en las demás organizaciones empresariales.



¿Qué financia?

Este instrumento se desarrolla las siguientes acciones:



¿Quiénes pueden acceder?

Las Confederaciones, Federaciones Nacionales legalmente constituidas. Debe ser alguna de las siguientes organizaciones:

- Una confederación nacional, legalmente constituida y vigente.
- Una federación nacional, legalmente constituida y vigente.

¿Cuáles son las etapas del Instrumento?



¿Cuáles son los criterios de evaluación y/o selección de beneficiarios?

Criterios Evaluación técnica

Coherencia con objetivos estratégicos del instrumento: Lo manifestado en la Ficha de Postulación se relaciona directamente con los objetivos del instrumento y además sus acciones son perdurables en el tiempo.

Viabilidad técnica del proyecto:

Potencial de implementación del proyecto.

Aporte en efectivo adicional:

Monto del aporte en efectivo superior al mínimo.

Pertinencia de las acciones a desarrollar:

Las acciones o actividades que serán desarrolladas permiten cumplir con el/los productos o resultados declarados en el proyecto.

Situación esperada del resultado del proyecto:

Resultados esperados con lo descrito en objetivos y orientaciones del Programa. Deben ir asociadas a nuevos servicios, mejoras en los servicios existentes.

Criterios Evaluación Jurado nacional

Conocimiento y apropiación del proyecto por la organización postulante

Resultados del proyecto

Implementación del proyecto

¿Cuáles son los indicadores del instrumento?

- *Organización Consolidada Genera nuevo/s servicio/s
- *Organización Consolidada Mejora servicios a sus asociados
- *Número de participantes mujeres en acción o proyecto
- *Número de participantes hombres en acción o proyecto
- *Proyecto liderado por hombre (Presidente es hombre)
- *Proyecto Liderado por mujer (Presidente es mujer)



Programa Emergencia

¿Qué es?

Corresponde a un subsidio que se encuentra orientado al financiamiento de un Plan de Inversiones. El beneficiario deberá indicar las inversiones que realizará para recuperar parte o la totalidad de lo perdido, y que le permitan reactivar su unidad productiva en el menor plazo posible. Por lo tanto, los elementos a financiar indicados en este Plan de Inversiones deberán estar relacionados estrictamente con lo siniestrado (declarado como pérdida por cada empresario en el catastro correspondiente). No obstante, en aquellos casos en que el diseño del programa de emergencia permita financiar el reemprendimiento hacia otra actividad productiva distinta a la original, las inversiones financiadas podrán no relacionarse con los bienes siniestrados.

Fundamentación

Chile, debido a su gran extensión y características geográficas, presenta altas tasas de desastres y situaciones de emergencia, a causa de lo anterior su población se encuentra expuesta a terremotos, tsunamis, inundaciones, aluviones, sequías, erupciones volcánicas, entre otros eventos naturales.

Las situaciones de emergencia también son generadas por factores humanos, tales como accidentes fortuitos, incendios, explosiones, colapso de estructuras y derrames. Asimismo pueden provocarse emergencias productivas en el sector económico o financiero, como por ejemplo: las crisis económicas.

Estas situaciones de emergencia, pueden afectar negativamente a los micro y pequeños empresarios. Sus efectos y consecuencias específicas dependerán principalmente del agente que origina la emergencia y de la magnitud de ésta, lo que incide en la extensión del área involucrada.

La magnitud de la emergencia involucra un área geográfica determinada, que puede ser de tipo local: si los afectados se encuentran en un área de una o más cuadras, por ejemplo, cuando la emergencia se produce por un incendio; comunal: si los afectados se encuentran en un área de una o más comunas. Puede asimismo corresponder a un conjunto de comunas, como es el caso de una provincia; y regional, si toda la región ha sido afectada, pudiendo corresponder a un conjunto de regiones, como ocurre con los efectos de un terremoto o tsunami.



Sercotec es un actor relevante para el desarrollo económico y del fomento productivo de los territorios que componen cada región. En este contexto, durante los últimos años ha generado una serie de soluciones para los micro y pequeños empresarios afectados por situaciones de emergencia, razón por la cual se ha generado una línea de trabajo denominada Programas de Emergencia Productiva.

¿En qué consiste?

Con este objeto, se deberá intentar por todos los medios, elaborar el Plan de Inversiones directamente en terreno, en conjunto con el beneficiario, de tal forma de contrastar que lo que indica en el Plan corresponda efectivamente a lo perdido por el negocio o evaluar si el subsidio permitirá poner en marcha el negocio, puesto que el objetivo del programa es reactivar las actividades productivas lo antes posible.

Los Programas de Emergencia Productiva, de acuerdo a la naturaleza de la emergencia, deben financiar cualquiera de los ítems de gastos que financian programas e instrumentos de la oferta regular de Sercotec. Asimismo, deben considerar y respetar lo establecido en el Instructivo de gastos no permitidos para la oferta programática de Sercotec y procedimientos de rendición de recursos.

No es posible financiar ninguna actividad que busque reconstruir viviendas u obras civiles.

¿Quiénes pueden acceder?

Los Programas de Emergencia Productiva se encuentran dirigidos a micro y pequeñas empresas (cuyas ventas netas son inferiores a 25.000 UF al año), con inicio de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos, en primera o segunda categoría, con permisos correspondientes vigentes a la fecha del evento, cuyos negocios hayan sido afectados por situación de emergencia. Esta última condición, como el nivel de pérdidas sufrido por cada uno, debe certificarse por un organismo distinto a Sercotec (municipio, gobernación provincial, gobierno regional, intendencia, otros) a través de un catastro.

¿Cuáles son los criterios de evaluación y/o selección de beneficiarios?

Si los recursos no alcanzan a cubrir las necesidades de todos los afectados, se debe llevar a cabo un proceso de evaluación y selección de beneficiarios con criterios objetivos y conocidos por todos, publicados en las Bases correspondientes, con objeto de focalizar los recursos según los objetivos del Programa. Sercotec nunca podrá definir a discreción quién se hará acreedor del subsidio.



¿Cuáles son los indicadores del instrumento?

Dado que los Programas de Emergencia Productiva no corresponden, en esencia, a un programa de fomento productivo, su principal indicador de resultado es que los micro y pequeños empresarios beneficiados logren reactivar su unidad productiva producto de la ejecución del mismo. No obstante, se podrán generar los indicadores de producto y proceso que se consideren pertinentes.

Por otra parte, como ya se indicó, eventualmente el programa podría financiar el re-emprendimiento hacia otra actividad productiva distinta a la original si fuese necesario, en cuyo caso el indicador consistirá en la creación formal de una nueva empresa.



Programas Especiales de Fomento Productivo

¿Qué es?

Los Programas Especiales de Fomento Productivo (PEFP) buscan focalizar recursos, ya sea en un grupo objetivo de clientes en un sector económico productivo o rubro en un territorio determinado o en un objetivo o temática de interés o bien aquellos que si bien no presentan una focalización particular, se financian con recursos del nivel regional, y que por lo tanto pueden presentar ciertas diferencias en cuanto a las definiciones y protocolos de operación de los programas regulares de SERCOTEC.

Fundamentación

De acuerdo al SII, en Chile para el año comercial 2015, del total de 917.329 empresas con ventas anuales declaradas, el 95,4% son MIPE. En contraste, sólo representan el 8,4% de ventas totales y el 28,5% de los trabajadores dependientes informados (SII, 2016).

Las MIPE son las empresas más dinámicas. La tasa de creación es de 14,5% y la tasa de su destrucción es de 11,3%. A pesar de que son las que más mueren, son las que presentan una mayor tasa de creación neta (3,2%) (Encuesta EME, 2015).

En este escenario, podemos decir que es necesario corregir fallas de mercado, al ser las MIPE menos competitivas en comparación con las empresas medianas y grandes, siendo la principal dificultad para acceder a las nuevas oportunidades de negocio y para potenciar su crecimiento el **acceso al financiamiento, capacitación y asesoría de gestión empresarial.**

SERCOTEC debe ser un actor relevante para el desarrollo económico regional y del fomento productivo de los territorios y sub-territorios que componen cada región. En este contexto, los Programas Especiales de Fomento Productivo constituyen una buena herramienta que poseen las Direcciones Regionales para apalancar los recursos y aumentar su impacto en las micro y pequeñas empresas.

El modelo de apoyo que SERCOTEC brinda a emprendedores, micro y pequeños empresarios, incluye los denominados Programas Especiales de Fomento Productivo, que corresponden a programas que se caracterizan por implementarse con recursos externos, principalmente provenientes de los Gobiernos Regionales, a través del Fondo Nacional de Desarrollo Regional, o mediante convenios de cooperación interinstitucional.



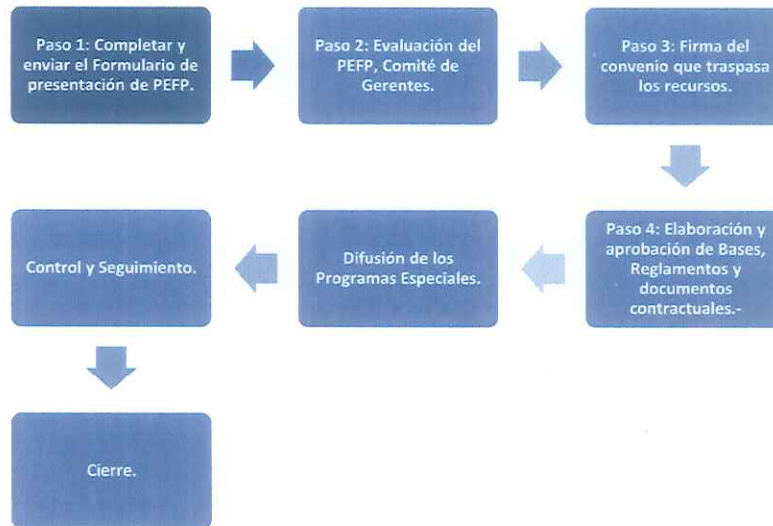
¿En qué consiste?

Estos programas pueden ser ejecutados por las Direcciones Regionales o por las Gerencias de Nivel Central, a través de los siguientes tipos:

- a) Los PEFP basados en la oferta regular. Corresponde a aquellos que mantienen los objetivos, modalidad de operación y estructura de los instrumentos de la oferta regular, incluidos procesos de agenciamiento, preparación, evaluación, selección y ejecución.

- b) Los PEFP de diseño regional. Corresponden a casos excepcionales, los cuales no operan bajo los protocolos de la oferta regular de Sercotec. Estos programas se pueden realizar en aquellos casos en que la problemática a la cual se intenta dar solución, no puede ser resuelta de manera eficaz por los instrumentos de la oferta regular.

¿Cuáles son las etapas del Instrumento?



¿Quiénes pueden acceder?

Emprendedores/as con iniciación de actividades ante el SII y/o Micro y Pequeñas empresas, personas naturales y jurídicas, con iniciación de actividades ante el SII, en primera categoría o segunda categoría, con una actividad económica vigente y coherente con la focalización, y con ventas netas demostrables anuales menores o iguales a 25.000 UF. En todo caso, dependerá del modelo de operación y objetivos establecidos por el propio Programa.



¿Cuáles son los indicadores del instrumento?

Los indicadores de resultado de un PEFP deben ser aspectos concretos, objetivos, medibles y verificables, y no simples declaraciones cualitativas que no generan un resultado en los beneficiarios/as que acceden a él. Existen dos alternativas para establecer los indicadores de resultado de PEFP:

1. Diseñar el/los indicadores en relación a los objetivos propuestos por el Programa. Para ello, se debe definir el nombre del indicador, la fórmula de cálculo por medio de la cual se medirá el indicador y medios que se utilizarán para medirlos, y por consiguiente, recopilar los antecedentes que permitan realizar esta medición antes de empezar la ejecución del proyecto, si es necesario.
2. Seleccionar uno o más de la batería de indicadores propuestos por la Gerencia de Programas, dependiendo del modelo de ejecución, y los objetivos establecidos por el propio del Programa.



Punto Mipe, Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía

¿Qué es?

El Punto Mipe tiene como objeto proveer servicios de atención integral a la ciudadanía y los/as clientes/as de la institución, de calidad y de acuerdo a procedimientos establecidos, a través de la infraestructura denominada Punto Mipe.

Se busca entregar información de la oferta institucional de Sercotec a las personas que la soliciten, de manera presencial, telefónica y virtual, con el apoyo de folletería y el sitio web institucional, bajo protocolos de atención y contenidos proporcionados por el Servicio.

Fundamentación

De acuerdo al SII, en Chile para el año comercial 2015, del total de 917.329 empresas con ventas anuales declaradas, el 95,4% son MIPE. En contraste, sólo representan el 8,4% de ventas totales y el 28,5% de los trabajadores dependientes informados (SII, 2016).

Las MIPE son las empresas más dinámicas. La tasa de creación es de 14,5% y la tasa de su destrucción es de 11,3%. A pesar de que son las que más mueren, son las que presentan una mayor tasa de creación neta (3,2%) (Encuesta EME, 2015).

En este escenario, podemos decir que es necesario corregir fallas de mercado, al ser las MIPE menos competitivas en comparación con las empresas medianas y grandes, siendo la principal dificultad para acceder a nuevas oportunidades de negocio y para potenciar su crecimiento el **acceso al financiamiento, capacitación y asesoría de gestión empresarial.**

Considerando estas brechas y la evolución de la actividad emprendedora, puede señalarse que persiste un alto interés por emprender, donde aproximadamente un tercio de la población adulta del país manifiesta estar directamente relacionada con la creación, desarrollo y administración de un negocio que nació a partir de una iniciativa emprendedora (GEM, 2016).

Sercotec atiende a la ciudadanía en tres tipos de espacios: presencial, telefónico y virtual. A través de éstos, es posible realizar consultas, solicitar información, realizar reclamos y sugerencias, dejar felicitaciones entre otros.

En este contexto, Sercotec se sirve de los "Puntos Mipe", que son espacios de atención e información para ciudadanos/as, emprendedores/as y empresarios/as, que contribuyen a mejorar la percepción institucional en el público objetivo de Sercotec, transformándose en una puerta de entrada al Servicio y sus programas de apoyo.



¿En qué consiste?

Con el fin de entregar información a la ciudadanía que acuda al Punto Mipe, ya sea consulte de manera presencial, por teléfono o a través del formulario de contacto del sitio web www.sercotec.cl, este programa considera:

1. Ingresar y responder en la plataforma informática OIRS todas las consultas recibidas.
2. Información acabada sobre la oferta programática de Sercotec (en qué consisten los instrumentos, a quiénes están dirigidos, qué apoyo entregan, cómo se accede a ellos), como asimismo un conocimiento general de las instituciones y programas de la Red de Fomento (Corfo, Fosis, Sence, Indap y otras) y de la Ley Nº 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, además de experiencia en la atención de público.
3. Aplicar encuestas de evaluación de las atenciones presenciales y de las actividades de capacitación realizadas por el Punto Mipe al menos al 60% del universo atendido.
4. Disponer del siguiente horario de atención:
 - a. Lunes a jueves de 8:30 a 18:00 horas.
 - b. Viernes de 8:30 a 16:00 horas.

¿Quiénes pueden acceder?

Ciudadanos/as, emprendedores/as y empresarios/as que requieran servicio de atención integral a través de la infraestructura denominada Punto Mipe.

¿Cuáles son los criterios de evaluación y/o selección de beneficiarios?

Los criterios para selección de empresa adjudicataria al Punto MIPE, para la calificación de la comisión evaluadora, son los siguientes:

FACTORES TÉCNICOS Y ECONÓMICOS:

- Cumplimiento de requisitos formales
- Condiciones de empleo y remuneración
- Precio
- Comportamiento contractual anterior del oferente con Sercotec
- Experiencia del oferente
- Composición del equipo de trabajo
- Calidad técnica del servicio



¿Cuáles son los indicadores del instrumento?

La empresa prestadora del servicio debe presentar los siguientes indicadores de cumplimiento:

- a) Cumplir con el 100% de la meta de cobertura establecida en las bases correspondientes a la dirección regional.
- b) Tener una nota promedio mínima de 6,3 en las evaluaciones realizadas por los usuarios a las atenciones presenciales a través de la encuesta de satisfacción.
- c) Tener una nota promedio mínima de 6,3 en las evaluaciones realizadas por los usuarios a las atenciones grupales (talleres y charlas) a través de la encuesta de satisfacción.
- d) Tener una evaluación promedio igual o superior al 70% de respuestas útil, muy útil y buena y muy buena en la encuesta de satisfacción virtual a respuestas OIRS.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



XIMENA MOYA ROA
GERENTE GENERAL (S)
SERCOTEC


JCLA/PNZ/CSA/RBJ
Distribución:

- A todas las Gerencias de Sercotec.
- A todas las Direcciones Regionales.
- Unidad de Auditoría Interna.
- Fiscalía.

