



## PRIMERA CONVOCATORIA

**Título de la Experiencia:** Portal de Servicios e Información para la Microempresa Redsercotec ([www.redsercotec.cl](http://www.redsercotec.cl)).

**País:** Chile.

**Nombre Institución:** Servicio de Cooperación Técnica del Gobierno de Chile, SERCOTEC.

**Área Temática – Sub Área:** Gobierno Electrónico, Trámites y servicios en línea, Rediseño de procesos de gestión con aplicación de Tecnologías de Información.

**Fecha Inicio Experiencia:** Junio de 1999.

### I.- Resumen

El Portal RedSercotec ([www.redsercotec.cl](http://www.redsercotec.cl)) fue creado en 1999 como parte de los compromisos con la pequeña empresa en el ámbito del gobierno electrónico. Su objetivo principal es acercar las tecnologías de información y comunicaciones al sector de las micro y pequeñas empresas para que mejoren y fortalezcan su gestión a través de la información y herramientas disponibles en Internet.

En 2001, se decidió realizar un rediseño para incorporar nueva tecnología y funcionalidades y entregar a los usuarios, un portal más interactivo, que generara una nueva forma de atención en Sercotec, y materializara el compromiso del Gobierno de Chile de acercar las tecnologías de información a las pequeñas empresas.

Para desarrollar las diversas áreas de apoyo a la gestión se definieron tres canales que agrupan los distintos servicios, herramientas e información disponible: Apoyo a la Gestión, Oportunidades de Negocios y Comunidades Empresariales.

La premisa básica para el rediseño y posterior desarrollo de la red fue la necesidad de trabajar asociados con otras instituciones públicas y privadas que participan como asesores en línea, o compartiendo material de apoyo. Esta estrategia de integración público-privada, ha sido novedosa y ha marcado la diferencia con otros portales.

La segunda versión de RedSercotec se implementó en marzo de 2002 y la tercera y actual en junio de 2004. A marzo del 2006 cuenta con una base de 66.082 usuarios registrados, los cuales han recibido 1.500.913 servicios (2002-2006) entre los que destacan cursos de capacitación, asesoría de profesionales en línea, herramientas de autodiagnóstico, centro de documentación, noticias, experiencias empresariales, entre otros. El número de inscritos aumenta diariamente, a razón de 50 nuevos usuarios diarios y el nivel de satisfacción por parte de ellos hacia el Sistema representa un índice de 83%.

### II.- Objetivos esperados con la Implementación de la Práctica

A nivel de objetivo general, basándose en la misión de SERCOTEC, el Portal Redsercotec busca.

- Promover y apoyar las iniciativas de mejoramiento de competitividad de las micro y pequeñas empresas y fortalecer la capacidad de gestión de sus empresarios, todo lo cual es posible a través de las tecnologías de información y comunicaciones

En este contexto, Redsercotec se plantea los siguientes objetivos específicos:

- Acercar las tecnologías de información y comunicaciones, TIC, a las empresas de menor tamaño con la creación de un espacio interactivo y de fácil navegación, con contenidos adecuados al sector.
- Establecer nuevas formas de relación con el público al que se dirige el accionar de Sercotec en el ámbito del fomento productivo, con la entrega de opciones de atención más masivas y de fácil acceso.
- Generar la posibilidad de que los usuarios cuenten con una variedad de temas mediante la incorporación de entidades de apoyo al sector empresarial en diversos ámbitos.
- Establecer canales de comunicación abiertos que estimulan a los usuarios a establecer un contacto más cercano con las distintas instituciones que colaboran en la iniciativa.

### **III.- Contexto de la Experiencia**

RedSercotec nació con el objetivo de poner la información a disposición de los usuarios. Dado que un problema habitual del sector microempresarial era no contar con la información necesaria para su gestión y toma de decisiones, se creó un modelo donde los usuarios pudiesen encontrar dicha información en Internet.

Otro elemento de contexto para la creación de RedSercotec fue la estrategia de alfabetización digital impulsada por el Gobierno, para lo cual Sercotec creó el Programa Nacional de Infocentros, a través del cual los interesados pueden acceder a computadores con conexión a Internet.

Dado el carácter de la atención de Sercotec a través de programas selectivos de baja cobertura, RedSercotec permitió entregar atención masiva a empresarios y futuros empresarios para que accedan a herramientas e información que les sirvan de apoyo en sus prácticas habituales.

### **IV.- Etapas del Proceso. Identificación Factores Críticos de Éxito**

En la definición de las etapas que dieron origen a Redsercotec, se debe diferenciar entre aquellas vinculadas al ámbito de la gestión con las vinculadas al ámbito tecnológico.

En el ámbito de gestión, los principales procesos de RedSercotec se relacionan con cuatro ámbitos:

- **Metodología participa en el diseño**

Implica la integración de diversos actores internos y externos en las fases de diagnóstico, planificación, y detección de necesidades de funcionalidad y contenidos requeridos por los usuarios. Entre los actores internos figuran los profesionales y administrativos de todas las direcciones regionales y oficinas provinciales de Sercotec y profesionales del nivel central. Además, se incorporó a empresarios y usuarios de RedSercotec, que entregaron su opinión acerca de cuáles serían las funcionalidades y servicios útiles para su gestión empresarial.

- **Desarrollo de planes de trabajo**

Se refiere a la ejecución y revisión constante de la planificación definida para cada período, tanto con las empresas consultoras como en la ejecución de las diversas etapas a cubrir.

- **Desarrollo de grupos de trabajo internos**

Se formaron dos áreas, una relacionada con la dirección del proceso de inserción del Portal RedSercotec y el acercamiento de las nuevas tecnologías a las empresas de menor tamaño en los niveles regionales y provinciales. La otra implicaba la participación de los asesores en línea del portal, que responden consultas de usuarios en un plazo de dos días hábiles. Con ambos grupos se trabaja constantemente para coordinar acciones relativas a la incorporación de contenidos y al mejoramiento de la calidad de los servicios y estrategias de posicionamiento del portal a escala nacional.

- **Desarrollo de redes de apoyo integradas a los servicios de RedSercotec**

Se relaciona con la integración e incorporación permanente de instituciones nacionales, e internacionales, públicas y privadas que prestan sus servicios a través de RedSercotec, ya sea a través de contenidos, profesionales, que participan en la promoción facilitando las acciones de posicionamiento de RedSercotec entre los empresarios y futuros empresarios. El trabajo bajo este modelo implica la generación de redes de capital humano, generados a partir del conocimiento.

En el ámbito de desarrollo tecnológico, la construcción de la plataforma contó con los siguientes procesos:

- **Construcción de la plataforma.**
- **Marcha blanca.**
- **Mantenimiento y actualización.**

El diseño de la plataforma se basa en tecnología de desarrollo de tres capas: presentación, lógica y base de datos con estándares XML, lo que facilita la administración dinámica de contenidos, integración y escalabilidad.

En cuanto a la mantención y actualización de RedSercotec, su periodicidad es diaria y semanal, dependiendo de los módulos, lo que implica la incorporación y mantención de contenidos aportados por Sercotec, instituciones socias y usuarios.

El sitio *web* RedSercotec comenzó en 1999. Funcionó con mínimos cambios hasta comienzos de 2001, año en que se inició un proceso de rediseño donde participaron empresarios y profesionales de Sercotec. Tras este proceso, se definieron principios y funcionalidades relacionadas básicamente con alta interactividad, facilidad de navegación, información y servicios en línea útiles, e integración con otros organismos que presten apoyo a empresarios y futuros empresarios. Además, se definió la integración de la información, herramientas y servicios disponibles para los usuarios en tres canales:

- Apoyo a la gestión.
- Oportunidades de negocios.
- Comunidades empresariales.

Entre enero y marzo de 2002 se verificó un proceso de marcha blanca. Se contactó a los antiguos usuarios de RedSercotec a través del envío masivo de correos electrónicos con el fin de dar a conocer el nuevo diseño.

Durante marzo de 2002 se lanzó el portal con una excelente acogida de los empresarios y futuros empresarios, manifestada en un número creciente y paulatino de registros y de servicios entregados. Las instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, a quienes se ha invitado a participar no han dudado en unirse a la iniciativa, con sus profesionales o con la entrega de contenidos para su publicación en RedSercotec.

Hay que señalar que con la nueva versión de RedSercotec, se decidió partir de cero y no incorporar la base de datos ya creada porque tenía inconsistencias con los actuales servicios a prestar.

## **Factores Críticos de Éxito**

Esencial en el éxito de Redsercotec ha sido la metodología de participación en el diseño y rediseño del portal. En esta fase han participado profesionales y administrativos del nivel central y de todas las direcciones regionales y oficinas provinciales de Sercotec, además de empresarios y usuarios de la Red. Las opiniones y aportes de cada uno de estos grupos ha permitido perfeccionar el Portal y sus servicios.

## **V.- Medios Utilizados**

El Portal RedSercotec desde su rediseño, ha tenido un costo promedio anual de US\$ 90.000. Esto incluye el diseño, desarrollo, marketing, habilitación y difusión presencial.

El diseño se realizó sobre la base de la premisa de definir funcionalidades y servicios a partir de los usuarios. A esta tarea se incorporaron:

- Quince personas pertenecientes a diversas direcciones regionales y oficinas provinciales de Sercotec.
- Usuarios y empresarios que entregaron su opinión y requerimientos acerca del nuevo diseño del portal.
- Estudios realizados por el Ministerio de Economía en relación con necesidades de los micro y pequeños empresarios (MIPE).

La unidad central de RedSercotec, que constituye el núcleo fundamental del programa, está integrada por tres personas que actúan como una Unidad de Negocios (Jefe de la Unidad, Webmaster y Editora de Contenidos).

También integran el Portal, funcionarios de SERCOTEC de todo el país y de otras entidades públicas y privadas, quienes colaboran como asesores en línea.

Durante la implementación de las acciones de difusión de RedSercotec, ha participado también diversos actores relacionados con los ámbitos de fomento productivo que paulatinamente adquieren competencias en el uso de las nuevas tecnologías y de la plataforma RedSercotec. En este proceso se incorporan los profesionales de Sercotec, asociaciones gremiales, operadores de infocentros y encargados de fomento productivo de las municipalidades, entre otros.

Otros apoyos se relacionan con las asesorías contratadas para el desarrollo del portal, la mantención y las actualizaciones.

## **VI.- Actores Involucrados**

Los actores involucrados en el desarrollo del Portal Redserctec son los siguientes:

- Personal que cumple funciones de gestión de RedSercotec, pertenecientes a las unidades Tecnologías de Información y Comunicaciones, de Informática y de Comunicaciones.

- Personal de Sercotec y de otras instituciones que prestan servicios en la sección Asesoría en línea del portal. Del total de asesores 58 son profesionales de SERCOTEC de todo el país, y 29 son representantes de entidades externas.
- Alianzas realizadas por el equipo del Portal Redsercotec con otros organismos públicos y privados (Ver Anexo 1).  
Las entidades asociadas participan de este servicio sin costo para SERCOTEC o para los usuarios. Con ellos se trabaja con distintos tipos de acuerdos de colaboración: a) Convenio de Colaboración Formal entre SERCOTEC y la organización afiliada; b) Carta de Intenciones entre ambas partes; y c) Acuerdos de Palabra, usados ocasionalmente, en el caso de profesionales altamente calificados sin enlaces institucionales formales que ofrecen colaboración sobre la base de voluntariado.

## VII.- Resultados Logrados

A fin de medir sus resultados, el Portal RedSercotec dispone de dos indicadores:

- **Número de usuarios registrados:** Corresponde a personas registradas en RedSercotec con el perfil de empresario, futuro empresario (emprendedor) u otro. El número de registros a la fecha es de más de 70 mil y hay una inscripción diaria promedio de 50 nuevos usuarios.
- **Número de servicios entregados:** Corresponde a la prestación de información, uso de herramientas o entrega de servicios en las diversas secciones de RedSercotec utilizadas por los usuarios. A la fecha, RedSercotec cuenta con más de un millón y medio de servicios entregados en sus distintos canales (Apoyo a la Gestión, Oportunidades de Negocios y Comunidades Empresariales).

Destacable ha sido también la participación de las mujeres como clientes del Portal, quienes representan en la actualidad un 41 % del total de clientes, cifra que supera con creces la tasa promedio a nivel nacional de participación de la mujer en actividades empresariales.

Crear un sistema de las características de RedSercotec ha generado una serie de cambios en la gestión interna de Sercotec: ha aumentado su eficiencia y la disminución de costos se ha traspasado a los usuarios del sistema.

Además, a través de RedSercotec, se ha producido un desarrollo de competencias en los profesionales de Sercotec que genera oportunidades para abrir nuevos mercados para los clientes y la institución, lo que se puede incorporar en todas las instituciones con procesos de habilitación y enseñanza de las TIC y su aplicación en diversos ámbitos de acción.

En cuanto al proceso de acercamiento a los usuarios, RedSercotec se ha transformado en una herramienta muy potente. Permite obtener retroalimentación permanente e información de primera fuente de las necesidades de los usuarios para generar nuevos servicios, adecuar su funcionamiento y ser un real apoyo a su desarrollo como empresarios.

Esta nueva forma de atención virtual ha permitido expandir siete veces la tasa de atención anual comparado con los programas de atención tradicional (en los programas tradicionales de Sercotec se tiene una cobertura anual promedio que bordea los 10.000 microempresarios). Asimismo la vía virtual permite una atención en prácticamente la totalidad de las comunas del país, obteniendo con ello una alta cobertura territorial.

Se han establecido diversas alianzas con entidades que han permitido un trabajo conjunto que amplía la cobertura de los servicios masivos de Sercotec entregados en el portal RedSercotec. Al mismo tiempo se ha generado un círculo virtuoso entre universidad-estado-emprendedores. Tal es el caso de la Clínica Jurídica Mipyme de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, en la que alumnos de dicha carrera responden las consultas de los usuarios de RedSercotec, trabajo que es evaluado por un académico como parte de la malla curricular.

### **Satisfacción Clientes: Asesoría en Línea de Redsercotec**

La medición de la satisfacción en línea comenzó en julio de 2004 y en forma acumulada a marzo del 2006 representa un índice de un 83% de satisfacción. (Ver Anexo 2). Los clientes evalúan en línea las respuestas que reciben de los profesionales asesores en línea, dichas evaluaciones se publican individualmente en el área de preguntas respondidas por cada asesor en línea y quedan visibles para cualquier persona que acceda a través de Internet. La calidad por tanto es definida por el propio usuario y constituye un mecanismo de autoregulación para el servicio que se entrega. Esto tiene valor también desde la perspectiva de participación ciudadana, dado que a las personas se les da la posibilidad de elegir por quien ser atendido. De esta forma, se genera un servicio de atención virtual personalizado, en el cual el cliente tiene la posibilidad de evaluar inmediatamente el servicio recibido. La asesoría en línea permite conocer el tipo de demandas e inquietudes de los usuarios, a partir de lo cual se obtiene una valiosa información para el diseño de servicios para los emprendedores. A su vez, esta retroalimentación permite información relevante para el mejoramiento continuo.

El Portal Redsercotec ha sido reconocido como una Buena Práctica a nivel internacional. Es así como a través de un intercambio propiciado por la FAO desde Roma, el Sistema de Asesoría en Línea de Redsercotec fue implementado por el Ministerio de Agricultura de Emiratos Árabes, como asimismo en Indonesia. También existe la solicitud formal desde Botswana quienes quieren también implementar el modelo en su país.

(ver [http://www.e-forall.org/pdf/FutureofExtension\\_11August2005.pdf](http://www.e-forall.org/pdf/FutureofExtension_11August2005.pdf))

### **VIII.-Premios y Reconocimientos**

El Portal Redsercotec ha obtenido los siguientes reconocimientos:

- Estudio Sitios Web de Gobierno de la Cámara de Comercio de Santiago.
- Sistema de Información de Experiencias de Gestión Pública, Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile. Buena Práctica de Gestión Pública. [www.gestionpublica.gov.cl](http://www.gestionpublica.gov.cl) .
- Opiniones positivas y felicitaciones de usuarios recogidas mediante correo electrónico y en los espacios abiertos de RedSercotec.

**Persona responsable de contacto que presenta la Práctica:** Sr. Sergio Salas Meza.

**Cargo:** Jefe Unidad Tecnologías de Información y Comunicaciones de Sercotec.

**Correo Electrónico:** [ssalas@sercotec.cl](mailto:ssalas@sercotec.cl)

## ANEXOS

### Anexo 1: Instituciones que han generado alianzas con Red Sercotec

Institución	Pública	Privada
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	X	
Comercializadora de Productos Artesanales Exportables (Comparte)	X	
Clínica Jurídica Mipyme de la Facultad de Derecho Universidad de Chile	X	
Conupia- Asociación Gremial	X	
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence)	X	
Agencia de Promoción de Exportaciones (Prochile)	X	
Chilecompra (Compras Públicas)	X	
Departamento de Cooperativas – Ministerio de Economía	X	
Departamento de Propiedad Industrial- Ministerio de Economía	X	
Banco Estado	X	
Banco de Desarrollo (Banco Comercial)		X
Banefe (Banco Comercial)		X
Consultora B & S		X
Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)	X	
Instituto Nacional de Estadística (INE)	X	
Universidad de Santiago de Chile – Programa Apyme		X
Centro de Información de Recursos Naturales - CIREN	X	
Universidad Tecnológica Metropolitana UTEM-Centro de Desarrollo de Tecnologías para el Medio Ambiente – CEDETEMA	X	
Comisión Nacional del Medioambiente - Conama	X	

Instituto Nacional de Normalización (INN)	X	
Dirección de Trabajo- Ministerio del Trabajo	X	
Mutual de Seguridad (Prevención de Riesgos)		X
Instituto de Normalización Provisional (INP)	X	
Servicio Nacional de Turismo (Sernatur)	X	
Universidad Internacional SEK		X
Unidad de Asociaciones Gremiales y Martilleros- Ministerio de Economía	X	
ProAsocia- Universidad de Chile		X

## Anexo 2: Evaluación Asesoría en Línea de Red Sercotec- Satisfacción de Clientes

