

RESOLUCIÓN N.º 10.502

Santiago, 31 de mayo de 2024

VISTO Y CONSIDERANDO:

1. Que, la Resolución N°10.329, de 23 de marzo de 2023, aprobó el documento “Estructura Orgánica y Funciones de Sercotec”.
2. Que, se requiere racionalizar y modernizar la estructura orgánica del Servicio de Cooperación Técnica, para una eficiente implementación de los recursos públicos, a fin de dar cumplimiento a los desafíos institucionales en base a los recursos presupuestarios asignados por la Ley de Presupuestos.
3. Que, resulta necesario la actualización de la estructura orgánica y sus respectivas de funciones y dependencias con el fin de direccionar y alinear al Servicio hacia el cumplimiento de misión institucional.
4. Las atribuciones que me confieren los Estatutos vigentes de la Corporación, particularmente lo preceptuado en el artículo decimocuarto letra g).

RESUELVO:

1. **DÉJASE** sin efecto la Resolución N°10.329, de 23 de marzo de 2023, que aprobó el documento “Estructura Orgánica y Funciones de Sercotec”.
2. **ELIMÍNASE** la Unidad de Gestión de Talento, la Unidad de Tecnología, la Unidad de Gestión estratégica, la Unidad de Resultados Institucionales y la Unidad de Inteligencia de Negocios.

3. **CREÁSE** la Unidad de Desarrollo Organizacional y la Unidad de Calidad de Vida dependientes de la Gerencia de Personas; la Unidad de Contabilidad y Tesorería dependiente de la Gerencia de Administración y Finanzas; y la Unidad de Estrategia Institucional dependiente de la Gerencia General.

4. **APRUÉBASE** la actualización del documento denominado “Estructura Orgánica y Funciones de SERCOTEC”, cuyo texto se entenderá forma parte de la presente resolución.

5. Se deja establecido que cualquier modificación al documento Estructura Orgánica y Funciones de SERCOTEC, que se aprueba por la presente resolución, deberá ser incorporada al Registro de Cambios y aprobada por Resolución de la Gerencia General.

6. Publíquese en los medios institucionales pertinentes.



MARÍA JOSÉ BECERRA MORO
GERENTA GENERAL
SERCOTEC



AFD / AGM / YIV / JELA / JSQ /

DISTRIBUCIÓN
A todo Sercotec
Archivo



ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES

Servicio de Cooperación Técnica

GERENCIA DE PERSONAS

CONTENIDOS

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	ORGANIGRAMA SERCOTEC	6
III.	FUNCIONES ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	7
	DIRECTORIO.....	7
	GERENCIA GENERAL	7
	Unidad de Fiscalía.....	8
	Unidad de Auditoría	9
	Unidad de Estrategia Institucional	10
	GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL.....	10
	Unidad de Programas Especiales	11
	Unidad de Competitividad y Digitalización	11
	GERENCIA DE CENTROS DE DESARROLLO DE NEGOCIOS.....	12
	GERENCIA DE DESARROLLO ASOCIATIVO	13
	Unidad de Programas Asociativos.....	14
	GERENCIA DE COMUNICACIONES	14
	Unidad de Clientes(as) y Ciudadanía.....	15
	GERENCIA DE PERSONAS.....	15
	Unidad de Gestión de Personas	16
	Unidad de Desarrollo Organizacional.....	16
	Unidad de Calidad de Vida	17
	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.....	17
	Unidad de Gestión Financiera	18
	Unidad de Contabilidad y Tesorería.....	19
	Unidad de Compras y Abastecimiento.....	20
	GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS.....	21
	DIRECCIONES REGIONALES Y OFICINAS PROVINCIALES.....	22
IV.	CONTROL DE CAMBIOS	24

I. INTRODUCCIÓN

El **SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA** es una Corporación de Derecho Privado regida por las disposiciones de sus estatutos, por las normas del título treinta y tres del libro primero del Código Civil y por los acuerdos que tome su Directorio.

El marco estratégico de Sercotec contiene el conjunto de definiciones que orientan el quehacer del Servicio en el mediano y largo plazo. Sintetiza los logros deseados, los desafíos planteados y la forma en que el conjunto de la Institución se plantea alcanzarlos.

MISIÓN:

Somos la agencia de fomento productivo especializada en el apoyo a la micro y pequeña empresa y el emprendimiento en Chile, cuya acción experta, coordinada con los actores públicos y privados de los territorios, potencia los ecosistemas productivos, favoreciendo su desarrollo económico sostenible e inclusivo y un mayor bienestar para las personas.

VISIÓN:

Ser una agencia de clase mundial en el apoyo a la micro y pequeña empresa y el emprendimiento, ofreciéndoles las mejores soluciones para su desarrollo.

VALORES INSTITUCIONALES:

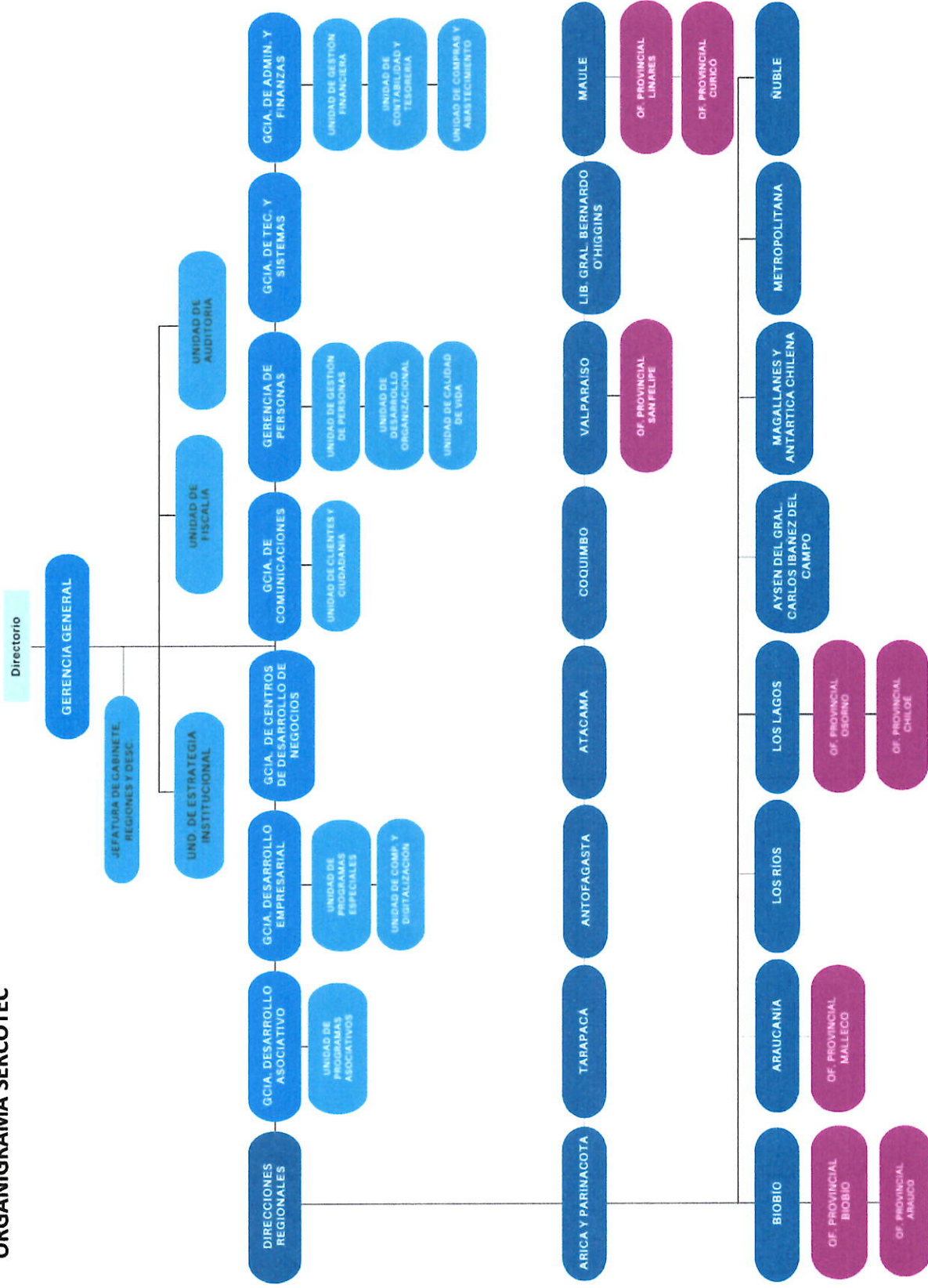
1. **Agilidad:** Trabajamos en velocidad y nos gusta hacerlo. Somos rápidos y eficientes para tomar decisiones y ejecutar acciones.
2. **Calidez:** Ponemos en primer lugar a nuestros usuarios, sabemos escucharlos. Brindamos una atención cálida y cercana, entregando una experiencia cordial y afectuosa.
3. **Excelencia:** La excelencia nos impulsa a mejorar cada día. Nos encanta nuestra labor y trabajamos bajo altos estándares de calidad.
4. **Sentido de pertenencia:** Somos un equipo confiable y cohesionado. Nuestros colaboradores se sienten felices en su lugar de trabajo y están realmente comprometidos con la organización.
5. **Probidad:** Nuestros comportamientos se rigen por la transparencia, honradez y responsabilidad. Respetamos las reglas para una mejor institución

6. **Confianza:** Confiamos en nuestras capacidades, nuestros pares y el impacto positivo que genera nuestra institución en la sociedad chilena.

EJES ESTRATÉGICOS:

1. La transformación digital en una agencia inteligente, que realmente entiende a las pequeñas y micro empresas, sumando al emprendimiento nacional, como un aporte al nuevo modelo de desarrollo.
2. Los mejores productos/servicios de apoyo, que crezcan en diseño y foco. Apoyando: la cooperación (ferias, gremios), sustentabilidad, cooperativas, género, soluciones urbanas, con diferenciación, economía social, a través de ofertas de valor innovadoras.
3. Hacia una lógica descentralizada que fortalezca nuestra esencia y capacidad de orquestar valor entregando soluciones efectivas a todo el territorio. Instalarse en la desconcentración mejorando la interacción con autoridades y roles del fomento productivo regional.
4. Avanzar hacia un ecosistema clase mundial Mipyme – CDN, desplegar todo el potencial siendo un actor que conecta y juega en equipo de acuerdo a los nuevos diseños abiertos. Con: universidades, CFT, IPF, Liceos industriales, corporaciones, otros públicos.

II. ORGANIGRAMA SERCOTEC



III. FUNCIONES ESTRUCTURA ORGÁNICA

DIRECTORIO

El Directorio tendrá las siguientes atribuciones según sus estatutos:

- a) Formular el plan general de trabajo, al que deban ceñirse las actividades del Servicio.
- b) Aprobar los presupuestos anuales, los estados de situación, las cuentas generales de entradas y gastos de la Planta del Personal.
- c) Designar al Gerente(a) General, propuestas del Presidente(a) y fijarle su remuneración.
- d) Adquirir, gravar y enajenar a cualquier título, toda clase bienes y derechos muebles e inmuebles, acciones, bonos y valores mobiliarios; formar, constituir e integrar Corporaciones de derecho privado, asociaciones o comunidades; aportar capitales a ellas, disolverlas o liquidarlas; dar o tomar en arrendamiento toda clase de bienes muebles o inmuebles: contratar cuentas corrientes de depósito o de crédito: girar o sobregirar en ellas: retirar depósitos a la vista o a plazo en instituciones bancarias de toda especie; reconocer, aceptar o impugnar saldos; contratar créditos en cuenta corriente; contratar préstamos de toda clase; constituir a la institución como codeudora solidaria; contratar avances contra aceptación; girar, aceptar, reaceptar, endosar y protestas cheques, letra de cambio u otros efectos de comercio; endosar documentos de embarque; retirar valores en efectos de comercio; endosar documentos de embarque; retirar valores en custodia; retirar valores en garantía; ceder créditos y aceptar cesiones; celebrar contratos y suscribir toda clase de obligaciones y documentos, con garantía real, prenda, hipotecaria o con otras cauciones; contratar seguros sobre los bienes del Servicio; y en general ejecutar todo acto o contrato, ya sea de administración o disposición de bienes o de aquellos que por su naturaleza, requieran poder especial, siempre que digan relación con la labor y actividades del Servicio.
- e) Aceptar el ingreso de nuevos integrantes.
- f) Aceptar o repudiar donaciones, herencias o legados que se hagan al Servicio.
- g) Fijar la dieta de los Directivos(as) por su asistencia a sesiones.
- h) Delegar atribuciones y conferir poderes especiales para efectos determinados.

Para adoptar los acuerdos a que se refieren las letras a), b), g), h), y para constituir al Servicio en codeudor solidario, se requiere el voto conforme de Directora(a)es nombrados por la Corporación de Fomento de la Producción, que se encuentren presentes.

GERENCIA GENERAL

Las atribuciones y deberes establecidos en los estatutos se expresan en las siguientes funciones:

1. Coordinar, bajo la orientación del Directorio, el proceso de planificación estratégica de Sercotec.
2. Cumplir y hacer cumplir los acuerdos y resoluciones que tome el Directorio.
3. Organizar y conducir la marcha de la Institución de acuerdo con lo establecido en los estatutos.
4. Proponer al Directorio el plan del Servicio y su presupuesto anual.

5. Representar al Servicio frente a las autoridades del Estado y ante lo establecido en los estatutos.
6. Informar de la gestión del Servicio a sus mandantes, clientes(as), socios institucionales, autoridades del Estado y a la comunidad.
7. Liderar la calidad de la gestión interna de Sercotec, asegurado su alineamiento con las definiciones estratégicas y con las metas comprometidas.
8. Desarrollar alianzas y relaciones de colaboración con instituciones públicas y privadas nacionales e internacionales, para potenciar la acción nacional de fomento productivo a la MIPE.
9. Aprobar la organización interna del Servicio y sus adecuaciones.
10. Aprobar los informes de cumplimiento institucional del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y de otros informes institucionales.
11. Orientar, controlar y revisar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio, asignando los recursos necesarios para implementarlo y mantenerlo.
12. Aprobar el sistema de información de gestión institucional.
13. Decidir y aprobar la contratación y desvinculación de las personas del Servicio.
14. Supervisar, coordinar y evaluar el trabajo de las unidades de su dependencia directa.
15. El(la) Gerente(a) General puede delegar una o más de estas funciones en los(as) Gerentes(as) de Área.

De la Gerencia de General dependen:

Unidad de Fiscalía

El propósito de la Unidad de Fiscalía es velar por la legalidad y transparencia de los actos del Servicio, a fin de que nuestra asesoría sea efectiva, desde el diseño hasta el seguimiento de los distintos instrumentos, y basada en el conocimiento de las necesidades de los clientes(as) internos, beneficiarios(as) y agentes operadores de Sercotec.

Las atribuciones y deberes de la Unidad de Fiscalía se expresan en las siguientes funciones:

1. Asistir en materia jurídica en la formulación y celebración de toda clase de resoluciones, bases de concurso, instructivos, actos y contratos del Servicio, para que se ajusten a la normativa legal y reglamentaria vigente.
2. Elaborar informes en materias legales, solicitados tanto al interior del Servicio, como por organismos públicos externos, organizaciones o tribunales de justicia.

3. Visación de bases de licitación, actas de evaluación y adjudicación, actas de trato directo, contratos referentes a compras públicas y de los convenios de operadores Sercotec entre otros.
4. Llevar a cabo los sumarios ordenados por el(la) Gerente(a) General del Servicio o por la Contraloría General de la República.
5. Velar por la transparencia de los actos del Servicio, resguardando el cumplimiento del principio de probidad. En este sentido, debe velar por el cumplimiento de la Ley de Transparencia, así como de los principios de probidad en los procesos de compra institucional.
6. Velar por la legalidad, transparencia y probidad en los procesos concursales referidos a Agentes Operadores Sercotec, como a los Operadores de Centros de Desarrollo de Negocios y en general a cualquier concurso llevado a cabo por el Servicio.
7. Proporcionar directamente o a través de terceros la defensa judicial de los intereses del Servicio.
8. El(la) Fiscal de la Unidad ejerce como secretario de actas del Directorio y un abogado(a) de la Unidad ejercerá como Secretario(a) de actas del Consejo de la Sociedad Civil.

Unidad de Auditoría

El propósito de la Unidad de Auditoría es evaluar el cumplimiento de la misión institucional, velando por la excelencia y transparencia de los procesos, promoviendo la mejora continua a través de la asesoría y buenas prácticas de gestión.

Las atribuciones y deberes de la Unidad de Auditoría se expresan en las siguientes funciones:

1. Evaluar en forma permanente y preventiva el sistema de control interno institucional, efectuando las recomendaciones para su mejoramiento.
2. Promover la adopción de mecanismos de prevención y autocontrol en las unidades operativas de la organización.
3. Promover la coherencia y consistencia de las políticas y actividades de la Unidad de Auditoría Interna del Servicio, respecto de aquellas emanadas de la autoridad Presidencial y Ministerial, de las orientaciones dadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), como asimismo respecto de la acción de otros organismos de Estado.
4. Emitir informes de auditoría para velar por el cumplimiento y gestión de la Institución.
5. Efectuar oportunamente el seguimiento a los compromisos (medidas preventivas y correctivas), elaboradas por las unidades auditadas, emanados de los informes de auditoría.
6. Participar y asesorar a los distintos comités requeridos por la Institución y mandantes.

7. Responder a los requerimientos específicos emanados de los distintos mandantes del Gobierno.
8. Establecer una cultura de mejora continua, en todos los procesos Institucionales
9. Otorgar permanente y oportuna asesoría, y aseguramiento al proceso de gestión de riesgos de la Institución, según las directrices entregadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.
10. Difundir y promover las buenas prácticas en materia de gestión institucional.
11. Ser contraparte técnica de Auditorías Externas.
12. Demás funciones que, por ley, reglamento u otro le sean asignadas, en tanto, no sean funciones de línea u otras que pudiesen afectar su eficiencia, independencia y objetividad.

Unidad de Estrategia Institucional

Asesorar a la Gerencia General en el diseño e implementación de la estrategia institucional, velando por su correcta implementación mediante la definición de los lineamientos estratégicos, el monitoreo y control de su cumplimiento.

Las atribuciones y deberes de la Unidad de Estrategia Organizacional se expresan en las siguientes funciones:

1. Asesorar a la Gerencia General en el diseño y formulación de las definiciones estratégicas institucionales.
2. Coordinar la formulación de los objetivos y compromisos estratégicos institucionales considerando los requisitos de los mandantes del Servicio.
3. Monitorear el desempeño de los objetivos y compromisos estratégicos institucionales definidos, entregando retroalimentación a directivos/as y contrapartes interesadas.
4. Coordinar los procesos de evaluación y monitoreo de los programas del Servicio ante la DIPRES.
5. Entregar información para la mejora del diseño de los programas del Servicio.
6. Verificar la correcta generación de los datos institucionales asociados a las coberturas de los programas del Servicio.
7. Generar los relatos oficiales del desempeño del Servicio en cuanto a sus resultados estratégicos y operativos.
8. Coordinar iniciativas de innovación, proporcionando apoyo metodológico para su implementación.
9. Entregar lineamientos y apoyo operativo a las distintas unidades del Servicio en los temas de la Unidad.
10. Monitorear los temas estratégicos y de gestión interna que sean de interés para la Gerencia General, reportando periódicamente sobre los avances y dificultades identificadas.

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

El propósito de la Gerencia de Desarrollo Empresarial es contribuir al cumplimiento de la misión de Sercotec a través del diseño, desarrollo y monitoreo de programas que respondan a las necesidades de las micro y pequeñas

empresas y emprendedores de Chile para mejorar su competitividad, digitalización y capacidades empresariales, además de contribuir a la reactivación ante situaciones de emergencia productiva.

De la Gerencia de Desarrollo Empresarial dependen:

Unidad de Programas Especiales

El propósito de la Unidad de Programas Especiales es apoyar el diseño, implementación y ejecución de programas especiales de fomento productivo, y de programas de emergencia productiva, asegurando su mejora continua en el tiempo.

Las atribuciones y deberes de la Unidad de Programas Especiales se expresan en las siguientes funciones:

1. Resguardar la coherencia y pertinencia de los programas especiales y de emergencia productiva en relación a la realidad particular cada territorio, como a la misión y normativa institucional de Sercotec.
2. Diseñar e implementar programas especiales y de emergencia, según requerimientos del jefe de servicio.
3. Apoyar y acompañar a las direcciones regionales en el diseño e implementación de programas especiales (financiados con recursos regionales) y de emergencia.
4. Difundir y promover aprendizajes y buenas prácticas generados a través de programas especiales y de emergencia.

Unidad de Competitividad y Digitalización

El propósito de la Unidad de Competitividad y Digitalización es generar el marco conceptual y operativo para la ejecución de los programas de mejoramiento de la competitividad y emprendimiento, incorporando elementos de digitalización y equidad de género, con el fin de contribuir a la misión de Sercotec.

Las atribuciones y deberes de la Unidad de Competitividad y Digitalización se expresan en las siguientes funciones:

1. Diseño, generación de insumos, implementación, ejecución y seguimiento de los programas de emprendimiento y competitividad de Mipes y de otros programas que nos soliciten.
2. Coordinar las acciones necesarias para la operación de los programas con actores internos y externos. Internos, tales como; las direcciones regionales, gerencias de Administración y Finanzas, Tecnologías, Fiscalía, entre otros; y externos; tales como Minecon, Sernatur, entre otros.
3. Incorporar elementos de digitalización que permitan mejorar la eficiencia de los procesos y efectividad en la acción de los programas.

4. Establecer condiciones que aporten a disminuir la brecha de género en los instrumentos y programas de competitividad y emprendimiento.

GERENCIA DE CENTROS DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

El propósito de la Gerencia de Centro de Desarrollo de Negocios es hacer que las empresas de menor tamaño sean sustentables en el tiempo, generando valor en sus negocios.

Las atribuciones y deberes de la Gerencia de Centro de Desarrollo de Negocios se expresan en las siguientes funciones:

1. Diseñar y rediseñar el modelo conceptual y operativo de los Centros de Desarrollo de Negocios de Sercotec.
2. Indagar, desarrollar, proponer y evaluar las metodologías de intervenciones necesarias y apropiadas para la correcta implementación del modelo.
3. Desarrollar los instrumentos operativos requeridos para la correcta operación de los Centros de Desarrollo de Negocios.
4. Desarrollar los instrumentos necesarios para la convocatoria, evaluación y selección de los potenciales operadores de los Centros de Desarrollo de Negocios.
5. Identificar los potenciales territorios para la instalación de los Centros de Desarrollo de Negocios conforme criterios de selección definidos.
6. Apoyar el diseño e implementación de la estrategia comunicacional, plan de difusión y medios, nacionales, regionales y locales.
7. Velar por la correcta puesta en marcha y operación de los Centros de Desarrollo de Negocios.
8. Traspaso de información y acompañamiento a los operadores de los Centros de Desarrollo de Negocios durante el proceso de puesta en marcha y operación.
9. Formación de los(las) profesionales y traspaso de información.
10. Apoyar y orientar a los operadores y profesionales de los Centros de Desarrollo Empresarial durante el proceso de preparación, puesta en marcha y operación regular.
11. Responder a consultas de clientes(as), recibidas desde las diferentes fuentes con que se relaciona SERCOTEC.
12. Desarrollar el modelo de seguimiento técnico, administrativo, operativo, para la adecuada supervisión y monitoreo de los Centros de Desarrollo de Negocios.

13. Acompañar y monitorear los Centros de Desarrollo de Negocios a nivel nacional, a través del seguimiento y evaluación del cumplimiento de actividades, metas, gestión, entre otros aspectos, asegurando el adecuado funcionamiento de los centros, la calidad de los servicios, la atención a los clientes(as) y la mejora continua de los procesos.
14. Velar por la coherencia entre el diseño y la implementación de los Centros de Desarrollo de Negocios.
15. Proveer de antecedentes para reportar periódicamente los avances y resultados nacionales de los Centros de Desarrollo de Negocios.
16. Coordinación y articulación de actores público/privados para la adecuada implementación y generación de servicios para los clientes(as) de los Centros de Desarrollo de Negocios.
17. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

GERENCIA DE DESARROLLO ASOCIATIVO

El propósito de la Gerencia de Desarrollo Asociativo es promover y dotar a Sercotec de una oferta de programas, procesos e iniciativas que respondan a las necesidades de las organizaciones y agrupaciones representativas de empresas para fortalecer el entorno asociativo empresarial y la economía social y colaborativa, mediante el diseño de bases, desarrollo de metodologías y la generación de proyectos sustentables que fortalezcan la autonomía y gestión del ecosistema de desarrollo económico territorial.

Las atribuciones y deberes de la Gerencia de Desarrollo Asociativo se expresan en las siguientes funciones:

1. Diseñar y Rediseñar:
 - Agregación de valor en el diseño y rediseño de los Programas asociativos.
Marco conceptual de los instrumentos: Fichas- reglamentos de programas e instrumentos, según corresponda.
2. Desarrollar la Metodología de Operación de programas asociativos:
 - Diseñar Manuales de operación.
 - Diseñar flujos y/o procedimientos de operación.
 - Establecer requerimientos informáticos necesarios para la operación y coordinar su implementación.
 - Definir e implementar metodología de seguimiento a la operación.
3. Ejecutar Seguimiento:
 - Soporte a regiones, respondiendo consultas y realizando visitas muestrales de proyectos abarcando todos los instrumentos y de la totalidad de las AOS.
 - Realizar el seguimiento a la planificación operativa y monitorear sus ajustes.
4. Articular con otros actores internos y externos de la red de fomento:
 - Articulación con las diferentes Gerencias de Nivel Central a la operación de regiones.
 - Articulación con los diferentes actores del ecosistema de emprendimiento y la red de fomento.

De la Gerencia de Desarrollo Asociativo depende:

Unidad de Programas Asociativos

El propósito es diseñar y entregar soporte metodológico a instrumentos, proyectos y programas dirigidos al fortalecimiento del entorno y a grupos de empresas que buscan mejorar su oferta de valor y/o el acceso a nuevos mercados, entendiendo que estas tienen problemáticas y oportunidades distintas a las individuales.

1. Diseñar y Rediseñar proyectos y/o Programas asociativos.
 - Agregación de valor en el diseño y rediseño de los Programas asociativos.
 - Marco conceptual de los instrumentos: Fichas- reglamentos de programas e instrumentos asociativos.
2. Desarrollar la Metodología de Operación de programas asociativos.
 - Diseñar Manuales de operación.
 - Diseñar flujos y/o procedimientos de operación
 - Establecer requerimientos informáticos necesarios para la operación y coordinar su implementación.
 - Definir e implementar metodología de operación.
3. Ejecutar Seguimiento.
 - Soporte a regiones, respondiendo consultas y realizando visitas muestrales de proyectos abarcando todos los instrumentos y de la totalidad de las AOS.
 - Realizar el seguimiento a la planificación operativa y monitorear sus ajustes.

GERENCIA DE COMUNICACIONES

El propósito de la Gerencia de Comunicaciones es planificar, diseñar, organizar y dirigir la estrategia comunicacional de Sercotec. Velar por la difusión coordinada a nivel nacional, con lenguaje simple y cercano para los emprendedores y emprendedoras de nuestro país, velando por el cumplimiento de la imagen corporativa y posicionamiento de la marca.

Las atribuciones y deberes de la Gerencia de Comunicaciones se expresan en las siguientes funciones:

1. Planificación, diseño y ejecución de la estrategia comunicacional de Sercotec y de los planes de comunicación de sus distintos programas y servicios a nivel nacional.
2. Generación de contenidos para las distintas audiencias identificadas.
3. Relación con los medios de comunicación y gestión de prensa.
4. Definición de lineamientos y gestión de la comunicación digital, web y redes sociales.

5. Definición de la identidad visual de la marca Sercotec y sus programas principales, y resguardo de su cumplimiento.
6. Desarrollo del material comunicacional para ser utilizado en sus diferentes soportes y formatos.
7. Gestión de la presencia institucional en los distintos espacios que se defina, incluyendo la organización o participación en eventos tales como ceremonias con beneficiarios, ferias de emprendedores, seminarios y otros.

De la Gerencia de Comunicaciones depende:

Unidad de Clientes(as) y Ciudadanía

El propósito de la Unidad de Clientes(as) y Ciudadanía es gestionar los canales de atención y vinculación con ambos públicos, velando por que sus requerimientos sean resueltos de manera oportuna, transparente y con altos estándares de calidad.

Las atribuciones y deberes de la Unidad de Clientes(as) y Ciudadanía se expresan en las siguientes funciones:

1. Administración de la marcha general de los Puntos Mipe y sistema OIRS, con especial atención a la gestión de los reclamos.
2. Gestión de las solicitudes de acceso a la información pública por Ley de Transparencia y las cartas presidenciales.
3. Administración de la plataforma de Ley del Lobby.
4. Coordinación de los mecanismos de participación ciudadana de la institución.

GERENCIA DE PERSONAS

El propósito de la Gerencia de Personas es planificar y controlar la gestión en materia de personas al interior del Servicio, entregando información y propuestas estratégicas para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

Las atribuciones y deberes de la Gerencia de Personas se expresan en las siguientes funciones:

1. Velar por la existencia y correcta aplicación de la política de recursos humanos de SERCOTEC.
2. Asegurar el cumplimiento de los compromisos institucionales que, en materia de gestión de personas, adquiere el Servicio, tanto con mandantes internos como externos.
3. Planificar y controlar la gestión en materia de personas al interior del Servicio, entregando información y propuestas para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

4. Establecer las estrategias y procedimientos necesarios para asegurar la efectiva provisión de personas para el Servicio.
5. Gestionar el ciclo de vida laboral de los trabajadores(as) del Servicio, velando por el cumplimiento de la normativa establecida y el desarrollo de las personas al interior de la organización.
6. Planificar el desarrollo de las competencias de los trabajadores(as), evaluando el desempeño y gestionando las actividades necesarias para el cierre de brechas de competencias de los ocupantes de los cargos.
7. Planificar y gestionar la entrega de los beneficios y compensaciones de los trabajadores(as) del Servicio.
8. Proponer e implementar iniciativas que contribuyan permanentemente a mejorar el clima laboral y la calidad de vida de los trabajadores.
9. Gestionar la comunicación con y entre las distintas unidades del Servicio, entregando asesoría especialista en materia de gestión de personas a los trabajadores(as) y a sus jefaturas.
10. Asegurar la coherencia de la estructura formal del Servicio con las necesidades institucionales, y las personas que la integran.
11. Coordinar y realizar las gestiones necesarias para proveer los recursos financieros y materiales que requiere la institución.

De la Gerencia de Personas dependen:

Unidad de Gestión de Personas

El propósito de la Unidad de Gestión de Personas es modernizar las políticas y procesos de Gestión de Personas y llevarlas a un estado más cercano a los colaboradores(as) considerando las directrices del Servicio.

Las atribuciones y deberes de la Unidad de Gestión de Personas se expresan en las siguientes funciones:

1. Tramitación de contratos, finiquitos y mantención general administrativa de los trabajadores (as).
2. Pago de remuneraciones y obligaciones previsionales (anticipo, sueldos, impositivos).
3. Registro de asistencia de los trabajadores (as) (control de permanencia, horas extras y ausencias).
4. Tramitación de Licencias médicas.
5. Recuperación de Subsidios médicos.

Unidad de Desarrollo Organizacional

El propósito de la Unidad de Desarrollo Organizacional es apoyar el logro de los objetivos y metas institucionales a través de la implementación de un modelo de desarrollo y gestión de personas, junto a políticas y acciones que

aseguren el crecimiento y desarrollo integral de las potencialidades individuales, que al entrar en relación con otros/as generen sinergias institucionales.

Las atribuciones y deberes de la Unidad de Desarrollo Organizacional, se expresan en las siguientes funciones:

1. Reclutamiento y Selección de personal idóneo a los requerimientos de cargos.
2. Aplicar el programa de Inducción Institucional y al cargo.
3. Gestionar, acompañar y medir el desempeño individual de los trabajadores(as).
4. Evaluar las brechas y necesidades de la institución para generar un plan de capacitación efectivo.
5. Promover el plan de carrera de los trabajadores(as) del servicio.
6. Evaluar Ambientes Laborales e Implementar planes de intervención y acompañamiento.

Unidad de Calidad de Vida

El propósito de la Unidad de Gestión de Personas es desarrollar acciones dirigidas a los colaboradores (as) del Servicio, potenciando su calidad de vida laboral, propiciando el sentido de pertenencia a través del reconocimiento, del acompañamiento, asesoría y beneficios que contribuyan a la conciliación de vida familiar/personal con el trabajo.

Las atribuciones y deberes de la Unidad de Calidad de Vida se expresan en las siguientes funciones:

1. Administrar los Beneficios y Derechos Institucionales.
2. Administrar el Servicio de bienestar de Sercotec.
3. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de higiene y Seguridad.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

El propósito de la Gerencia de Administración y Finanzas es ser un aliado estratégico para los (las) clientes(as) internos y externos, proporcionando información oportuna, confiable y de calidad, de manera de facilitar la toma de decisiones de la institución. Lo anterior procurando que nuestra institución realice funciones de manera ágil y moderna, bajo los máximos estándares de eficiencia y eficacia, además de resguardar y supervigilar la correcta planificación y ejecución de los recursos públicos con un alto sentido de la probidad, midiendo siempre los impactos y pertinencia de nuestras acciones.

Las atribuciones y deberes de la Gerencia de Administración y Finanzas, se expresan en las siguientes funciones:

1. Coordinar la elaboración, presentación y negociación de la ley de presupuesto anual para Sercotec.

2. Coordinar y realizar las gestiones necesarias para proveer los recursos financieros y materiales que requiere la institución.
3. Administrar eficientemente los bienes del Patrimonio de Sercotec, asegurando la calidad del uso de los recursos, su registro y control.
4. Efectuar la programación presupuestaria anual y supervisar su cumplimiento.
5. Asegurar la Administración y funcionamiento de los subsistemas internos de gestión correspondientes al área (SAP, Activo Fijo u otros).
6. Entregar oportunamente la información a los mandantes de área (DIPRES, Contraloría, Ministerio de Economía u otros).
7. Definir y mantener actualizadas las normas y procedimientos financiero-contables, supervisando su cumplimiento.
8. Asesorar a las unidades regionales y nacionales en materia administrativa y contable.
9. Actuar como contraparte técnica con Clientes(as) Institucionales para el desarrollo de los compromisos institucionales (Ministerio de Economía, DIPRES, Corfo u otro).
10. Controlar y apoyar el desarrollo de los sistemas PMG, incluyendo sus procesos de certificación (ISO 9001) si corresponde.
11. Elaborar y mantener actualizados los reportes de gestión para el resto de la institución.
12. Evaluar la pertinencia de los instrumentos de fomento a través de estudios de diverso tipo.
13. Generar indicadores de gestión para los ejecutivos de fomento, ejecutivos financieros y ejecutivos de fomento.
14. Supervigilar los procesos de formulación de nuevos instrumentos ante la DIPRES.

De la Gerencia de Administración y Finanzas dependen:

Unidad de Gestión Financiera

El propósito de la Unidad de Gestión Financiera es entregar información confiable y oportuna, siendo un apoyo a nuestros clientes(as) internos y externos, procurando mejora continua de los procesos y resguardando la correcta ejecución de los recursos públicos, con alto sentido a la probidad.

Las atribuciones y deberes de la Unidad de Gestión Financiera, se expresan en las siguientes funciones:

1. Elaborar el diseño del presupuesto de Sercotec.
2. Controlar e informar la ejecución presupuestaria de acuerdo a la legislación vigente con alto sentido de la probidad y entregando alertas tempranas sobre el avance de la ejecución presupuestaria.
3. Planificar y controlar los flujos de caja de la organización.
4. Emitir los informes financieros, contables y económicos que le sean requeridos por la gerencia o los mandantes.
5. Mantener actualizados los hechos económicos en los sistemas tecnológicos de la gestión financiera de Sercotec.
6. Pagar oportunamente a nuestros proveedores.
7. Orientar y supervisar a los Ejecutivos de Administración y Finanzas – Ejecutivos Contables y Ejecutivos Financieros de las Direcciones Regionales en los procesos Financieros y de Rendición de Recursos de los Programas de Sercotec.
8. Revisar los procesos periódicamente procurando facilitar la gestión con las mejores herramientas disponible.

Unidad de Contabilidad y Tesorería

El propósito de la Unidad de Contabilidad y Tesorería es garantizar la gestión eficiente y transparente de los recursos financieros de Sercotec. Esto implica llevar registros precisos de todas las transacciones financieras, asegurando el cumplimiento de las normativas contables y fiscales pertinentes. Asimismo, la unidad se encarga de administrar el flujo de efectivo, asegurando que la organización disponga de los fondos necesarios para cubrir sus obligaciones financieras de manera oportuna y resguardando los principios de probidad. Además de supervisar y administrar adecuadamente las garantías en todas las etapas de su ciclo de vida, desde su establecimiento hasta su vencimiento o liberación.

Las atribuciones y deberes de la Unidad de Contabilidad y Tesorería se expresan en las siguientes funciones:

1. Registrar todas las transacciones contables y financieras de la organización de manera precisa y oportuna, manteniendo la integridad de los registros contables.
2. Revisar y centralizar la información contable de las Regiones y Nivel Central.
3. Elaboración de estados financieros periódicos, como el balance general, el estado de resultados y el estado de flujo de efectivo, reflejando la situación financiera y los resultados operativos de Sercotec.

4. Realizar análisis contable y financiero para evaluar el desempeño económico de la organización, identificar áreas de mejora y respaldar la toma de decisiones estratégicas.
5. Garantizar el cumplimiento de las normativas contables, fiscales y financieras vigentes, así como la presentación de informes y declaraciones requeridos por las autoridades pertinentes.
6. Identificar y gestionar los riesgos financieros que puedan afectar a la organización, implementando medidas para mitigarlos y proteger los activos financieros.
7. Administrar el flujo de efectivo de la organización, asegurando la disponibilidad de fondos suficientes para cubrir las obligaciones financieras y optimizando la gestión de los excedentes de efectivo.
8. Mantener un registro completo y actualizado de todas las garantías ofrecidas o recibidas por la organización, incluyendo detalles como fechas de vencimiento, condiciones y términos asociados.
9. Gestionar la documentación relacionada con las garantías, asegurando su almacenamiento seguro y accesible, y facilitando la consulta cuando sea necesario, como también gestionar la devolución cuando corresponda.
10. Preparar informes periódicos sobre el estado y la gestión de las garantías, proporcionando información relevante a la dirección y otros interesados internos o externos según sea necesario.
11. Monitorear y dar alertas de las vigencias de las garantías a las contrapartes técnicas.

Unidad de Compras y Abastecimiento

El propósito de la Unidad de Compras y Abastecimiento es asegurar la provisión de bienes y servicio requeridos por la institución para el cumplimiento de su misión institucional mediante la ejecución de procesos estandarizados de compras, contrataciones, mantención y habilitación de los activos y las dependencias, agregando valor a los requerimientos de las gerencias, y en cumplimiento de marco normativo vigente y los estándares de calidad definidos por la organización. Las atribuciones y deberes de la Unidad de Compras y Abastecimiento, se expresan en las siguientes funciones:

1. Estandarizar procesos y asesorar en la compra y contratación de bienes y servicios que requieren gerencias, direcciones regionales y unidades para el cumplimiento de sus labores, cautelando la debida utilización de las modalidades de compra dispuestas por la Dirección de Compras y Contratación Pública – Chilecompra en cumplimiento de la normativa vigente.
2. Implementar planes y controles preventivos y reactivos que aseguren al Servicio contar con la infraestructura física adecuada para el desarrollo de las funciones de los trabajadores(as), anticipándose a brindar soluciones en casos urgencias, emergencias e imprevistos y coordinando acciones de mantenimiento preventivo de instalaciones y equipos con proveedores externos.

3. Administrar eficientemente los contratos de servicios y productos, monitoreando su cumplimiento y ajustes en caso de ser necesario, de manera de resguardar el normal funcionamiento de nivel central y la utilización de recursos financieros.
4. Asegurar la provisión de servicios generales del Servicio en cuanto a labores tal como: Recepción de personas y documentos, conducción y mantención de vehículos de la institución, funcionamiento de la oficina de partes, aseo y limpieza, así como el debido registro de los ingresos a las oficinas de nivel central.
5. Administrar y controlar el activo fijo institucional, llevando un inventario actualizado de los bienes del servicio en cumplimiento de las normas de contabilidad gubernamental y estándares establecidos.

GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS

El propósito de la Gerencia de Tecnología y Sistemas es contribuir a la Transformación Digital de Sercotec y a la optimización de sus procesos internos, con la finalidad de garantizar la disponibilidad de sus servicios y una experiencia de usuario de calidad, a través de la agilidad, el desarrollo tecnológico y el compromiso con nuestros clientes.

Las atribuciones y deberes de la Gerencia de Tecnología y Sistemas se expresan en las siguientes funciones:

1. Definir, implementar y mantener la plataforma tecnológica que entrega el soporte a la operación del negocio y áreas de apoyo.
2. Apoyar, acompañar e identificar las necesidades del servicio, para el negocio y para uso interno, a fin de evaluar su desarrollo, inversión, o la acción pertinente para la correcta cobertura de la necesidad.
3. Proteger la continuidad operativa tecnológica del Servicio.
4. Prestar el soporte tecnológico y operativo a las unidades de apoyo al proceso de negocio.
5. Gestionar el presupuesto TI, evaluando y proponiendo las inversiones en tecnología del servicio en línea con los objetivos estratégicos.
6. Prestar, desarrollar, contratar y administrar servicios tecnológicos de apoyo al giro de Sercotec, a través de sistemas informáticos.
7. Detectar necesidades de soporte e infraestructura tecnológica a cada usuario de Sercotec a lo largo de todas las direcciones regionales y oficinas provinciales.
8. Actualizar los sistemas a las estrategias determinadas por el Servicio.
9. Proteger activos de información tecnológicos, a través de políticas, respaldos y planes de contingencia y recuperación ante desastres.

10. Brindar las herramientas para que cada profesional de Sercotec pueda ejercer su labor de la manera más eficiente posible de acuerdo con las restricciones presupuestarias.
11. Asesorar a las distintas unidades funcionales del Sercotec, respecto de los sistemas informáticos que usan a efecto de lograr mejor eficiencia.
12. Dar cumplimiento a metas institucionales e implementar las medidas necesarias para el cumplimiento de indicadores asociados al que hacer de la gerencia.
13. Velar por el correcto uso de los presupuestos asignados, cuidando la eficiencia y efectividad, con probidad y transparencia.
14. Proveer a la institución asesoría en ámbitos de innovación y la aplicación de nuevas tecnologías.

DIRECCIONES REGIONALES Y OFICINAS PROVINCIALES

El propósito de las Direcciones Regionales y Oficinas Provinciales es operacionalizar la acción de fomento productivo, la cual se canaliza mediante la oferta de servicios y programas destinados a distintos tipos de beneficiarios(as).

Las atribuciones y deberes de las Direcciones Regionales y Oficinas Provinciales, se expresan en las siguientes funciones:

1. Fomentar el emprendimiento regional.
2. Promover y fortalecer los canales de comunicación y orientación a los/as beneficiarios(as) garantizando el buen trato y la calidad de la información.
3. Realizar seguimiento asegurando la calidad de los servicios agenciados y/o contratados.
4. Vincularse en el ecosistema emprendedor.
5. Administrar y ejecutar los recursos del Estado en forma eficiente, eficaz y transparente.
6. Diseñar programas adaptados a la necesidad empresarial regional y ejecutarlos a través del apalancamiento de recursos de terceros.
7. Articular acciones de asociativas con actores locales y regionales, procurando la mejora continua de los procesos y programas de SERCOTEC
8. Representar a SERCOTEC donde corresponda e instancias particulares de cada región.

9. Gestionar las relaciones de complementariedad de la Dirección Regional, principalmente con la red de fomento, gobiernos locales y las EMT, para lograr establecer instancias de colaboración e integración con el entorno e incidiendo en el desarrollo económico local.

10. Representar a SERCOTEC donde corresponda e instancias particulares de cada región.

IV. CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	RESOLUCIÓN	PREPARADO POR	CAMBIOS EFECTUADOS
12	31/05/2024	10.502	Profesional Gerencia de Personas	<ul style="list-style-type: none"> Se elimina la Unidad de Gestión de Talento de la Gerencia de Personas, la Unidad de Tecnología de la Gerencia de Tecnología y Sistemas, la Unidad de Inteligencia de Negocios y la Unidad de Gestión Estratégica de la Gerencia General y la Unidad de Resultados Institucionales de la Gerencia de Administración y Finanzas. Se crean: la Unidad de Desarrollo Organizacional y Unidad de Calidad de Vida dependientes de la Gerencia de Personas; la Unidad de Contabilidad y Tesorería dependiente de la Gerencia de Administración y Finanzas; y la Unidad de Estrategia Institucional dependiente de la Gerencia General.
11	23/03/2023	10.329	Profesional Gerencia de Personas	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el nombre de la Gerencia de Programas, por "Gerencia de Desarrollo Empresarial" y se actualiza su propósito y principales funciones. Se modifica el nombre de la Gerencia de Regiones y Descentralización, por "Gerencia de Desarrollo Asociativo" y se actualiza su propósito y principales funciones Se modifica el nombre de la Gerencia de Comunicaciones, Marca y Relaciones Institucionales, por "Gerencia de Comunicaciones" y se actualiza su propósito y principales funciones. Se elimina la Unidad de Comunicaciones y Acompañamiento, Unidad de Marca, ambas dependientes de la Gcia. de Comunicaciones. La Unidad de Gestión Estratégica pasa a depender orgánicamente de la Gerencia General, reportando directamente a la Jefatura de Gabinete, Regiones y Descentralización. Se crea la Unidad de Inteligencia de Negocios, dependiente de la Gerencia General. Se modifica el nombre de la Gcia. Centros de Negocios por "Gcia. de Desarrollo de Negocios".

				<ul style="list-style-type: none"> • Se crea la Unidad de Compras y Abastecimiento, dependiente de la Gcía. de Administración y Finanzas. • Se elimina la Unidad de Administración dependiente de la Gcía. de Administración y Finanzas. • Se incorporan denominaciones de cargos o sujetos en lenguaje de género. • Se elimina la Unidad de Calidad de Vida dependiente de la Gerencia de Personas. • Se elimina la Unidad de Reportabilidad y Mejora Continua.
10	24/03/2021	10.058	Profesional Gerencia de Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Comunicaciones. <ul style="list-style-type: none"> - Se elimina la Unidad de Asuntos Corporativos. - Se actualiza el propósito y funciones de las Unidades de Marca, Comunicaciones y Acompañamiento, Calidad de Servicio a Emprendedores y Relaciones Ciudadanas. • La Unidad de Sustentabilidad cambia de dependencia a la Gerencia de Regiones y Descentralización.
9.0	01/10/2020	9.995	Profesional Gerencia de Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Se incorpora la Unidad de Sustentabilidad, dependiente de la Gerencia de Administración y Finanzas. • Reestructuración Gerencia de Programas. <ul style="list-style-type: none"> - Se eliminan las siguientes unidades: Unidad de Competitividad e Innovación, Unidad de Seguimiento. - Se incorporan las siguientes unidades: Unidad de Programas Especiales, Unidad de Competitividad y Digitalización, Unidad de Reportabilidad y Mejora Continua.
8.0	11/03/2020	9.910	Profesional Gerencia de Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Se elimina la Unidad de Programas Estratégicos dependiente de la Gerencia de Programas. • Se modifica el nombre de la Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios por "Gerencia Centros de Negocios". • Se incorpora la Unidad de Tecnología, dependiente de la Gerencia de Tecnología y Sistemas. • Se elimina la Gerencia de Comunicaciones, Relaciones Ciudadanas e Institucionales. • Se incorpora la Gerencia de Comunicaciones, Marca y Relaciones Institucionales, con sus respectivas Unidades: Comunicaciones y Acompañamiento, Marca, Calidad de Servicio a Emprendedores y Relaciones Ciudadanas, Asuntos Corporativos.

				<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza propósito de la Unidad de Gestión estratégica. • Se actualiza la Gerencia de Regiones y Descentralización. • Se incorpora la Unidad de Programas Asociativos, dependiente de la Gcia. De Regiones y Descentralización.
7.0	03/07/2019	9.783	Profesional Gerencia de Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica nombre del documento "Estructura y Funciones" por "Estructura Orgánica y Funciones". • Se reemplaza organigrama con la nueva estructura organizacional. • Se incorpora el propósito de cada uno de los centros de responsabilidad. • Actualización funciones de cada uno de los centros de responsabilidad. • Se elimina la Unidad Fomento Productivo de la Gerencia de Programas. • Se elimina la Gerencia de Desarrollo y la Unidad de Planificación y Control de Gestión. • Se elimina la Unidad de Adquisiciones y la Unidad de Servicios Generales de la Gerencia de Administración y Finanzas. • Se elimina la Unidad de Plataforma y Soporte de la Gerencia de Tecnología y Sistemas. • Se crean las siguientes unidades dependientes de la Gerencia de Programas: Unidad de Seguimiento, Unidad de Programas Estratégicos, Unidad de Competitividad e Innovación. • Se crean las siguientes unidades dependientes de la Gerencia de Personas: Unidad de Calidad de Vida, Unidad de Gestión de Talentos y la Unidad de Gestión Estratégica. • Se crean las siguientes unidades dependientes de la Gerencia de Administración y Finanzas: Unidad de Administración y la Unidad de Resultados Institucionales. • Se crea la Gerencia de Regiones y Descentralización.
6.0	12/09/2015	9.255	Profesional Gerencia de Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Se reemplaza organigrama con la nueva Estructura Organizacional. • Unidad Control de gestión se traslada de Gerencia de Personas a Gerencia de Desarrollo. • Se crea la Unidad de Fomento productivo en la Gerencia de Programas. • Se crea la Unidad de Clientes(as) y Ciudadanía en la Gerencia de Comunicaciones y RR.HH.

				<ul style="list-style-type: none"> Se actualizan las funciones de las siguientes Unidades: Gerencia de Desarrollo, Gerencia de Comunicaciones y RRII, Gerencia de Tecnología y Sistemas, Gerencia de Programas.
5.0	30/10/2014		Profesional Gerencia de Personas	<ul style="list-style-type: none"> Control de gestión se traslada de Gerencia de Desarrollo a gerencia de Personas. Se crean las unidades de Unidad de Evaluación y Estudios, y Unidad de Gestión del Conocimiento en la Gerencia de Desarrollo.
4.0	05/05/2014		Profesional Gerencia de Personas	<ul style="list-style-type: none"> Se reemplaza organigrama con la nueva Estructura Organizacional. Se redefinen Misión y Visión de SERCOTEC. Se elimina la Gerencia de Gestión Territorial. Se incorporan dos nuevas gerencias: <ul style="list-style-type: none"> - Gerencia Centro Desarrollo Empresarial. - Gerencia Desarrollo.
3.0	17/08/2011		Profesional Gerencia de Personas	<ul style="list-style-type: none"> Agrega al Organigrama Institucional, el Área de Servicios Administrativos dependiente de la Gerencia de Personas. Se incorpora en el Organigrama gráfico, el cuadro "Direcciones Regionales".
2.0	09/03/2011		Profesional Gerencia de Personas	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza la misión del Servicio. Se reemplaza el organigrama con la nueva estructura organizacional. Se modifican algunas funciones de la Gcia. de Administración y Finanzas. Se reemplaza la Gerencia de Innovación y Desarrollo por la Gerencia de Tecnologías y Sistemas, con sus nuevas funciones. Se reemplaza la Gerencia de Servicio al Cliente por la Gerencia de Programas, con sus nuevas funciones. Se agrega la Gerencia de Gestión Territorial, con sus respectivas funciones. Se elimina la dependencia de la Unidad de Planificación y Control de Gestión de la Gerencia General.
1.0	01/09/2009		Profesional Gerencia de Personas	No aplica (versión inicial).