

Uruguay fomenta: de la mano con el empresario

En Uruguay se desarrollan y conviven múltiples programas de apoyo al desarrollo productivo y a la competitividad, llevados adelante por diversas instituciones públicas y privadas sin fines de lucro; pero que aún no cuentan con una adecuada coordinación entre ellos. Esto genera una importante atomización de esfuerzos en el nivel público, multiplicación y falta de eficiencia en el uso de los recursos, lo que se suma a la injusticia e inequidad que implica que los beneficiarios potenciales no acceden a los programas.

Antes de la inauguración de Uruguay Fomenta, se sabía que la cantidad de programas era numerosa y que podían ser de gran utilidad para los empresarios, pero la mayoría de estos no estaban enterados de la existencia de los mismos, por lo tanto, no llegaban a obtener sus beneficios. A ello se sumaba que el emprendedor no tenía un lugar de referencia adonde concurrir para solicitar información. En su defecto, debían comenzar un peregrinaje por cada una de las instituciones o programas de apoyo.

Esto provocaba la frustración del emprendedor y del empresario, dado que los servicios a veces no eran acordes a sus expectativas. A su vez, cada

institución o programa brindaba asistencia específica según su visión, misión y objetivos, pero sin una visión global para captar la necesidad y, en consecuencia orientar al empresario correctamente.

En 2007, la Corporación Nacional para el Desarrollo (CND), en conjunto con la Unidad de Apoyo del Sector Privado (UNASEP), dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas del Uruguay, y el Programa de Competitividad de Conglomerados y Cadenas Productivas, dependiente de la Dirección de Proyectos de Desarrollo-Presidencia, concluyeron que existían más de 70 programas al servicio del desarrollo productivo, disseminados en varias instituciones públicas y privadas.

Con anterioridad ya se había realizado una serie de consultorías y se elaboraron varios informes finales, en los años 2005 y 2006, cuyas recomendaciones sirvieron para que la CND iniciara el Proyecto Uruguay Fomenta, que constó de dos etapas.

PORTAL DE APOYO AL DESARROLLO PRODUCTIVO

En agosto de 2007 la CND lanza el portal www.uruguayfomenta.com.uy, en conjunto con la UNASEP, con el principal objetivo de sociabilizar y democratizar la información, reuniendo en un sitio virtual, toda la información disponible de los programas de apoyo al desarrollo productivo, vigentes y agrupados según el servicio que brinden en el ciclo de vida de las empresas.

Con ello, se busca lograr que el emprendedor se dirija directamente al área sobre la cual necesita apoyo, realizando una navegación intuitiva por el portal. Sobre la base



de unos resultados iniciales, se le realizaron los ajustes necesarios para, dada la diversidad del público objetivo, llegar a éste de forma clara, sencilla y con información relevante. A su vez, se agregaron guías de ayuda para el usuario y se adecuó el menú principal con preguntas con las que el emprendedor pueda sentirse identificado rápidamente, facilitando así el uso de la herramienta.

Para ayudar al acceso a la información en el interior del país, se compilaron los programas e instituciones de apoyo por Departamentos del Uruguay. Con sólo un "click" sobre cada Departamento se despliega la información específica de las instituciones de apoyo que actúan en el área geográfica seleccionada. Además, se agregó un módulo de encuestas para recibir la opinión de los ciudadanos sobre los servicios que se brindan en Uruguay Fomenta; ayuda en línea, para atender las consultas on-line; y calendarios de eventos, vinculados con actividades de apoyo al desarrollo productivo.

ÁREA URUGUAY FOMENTA

En julio de 2008 se inauguró el Área Uruguay Fomenta (Centro de Atención), manteniendo el portal como soporte fundamental y adicionándole la atención personalizada y el asesoramiento en temas empresariales. En ella se cuenta con cuatro áreas de asesoramiento a cargo de cuatro instituciones distintas, que se complementan.

"En 2007, la Corporación Nacional para el Desarrollo (CND), en conjunto con el sector público uruguayo, concluyó que existían más de 70 programas al servicio del desarrollo productivo, disseminados en varias instituciones públicas y privadas, pero sin coordinación entre ellas".

- Uruguay Fomenta: área dependiente de la CND, cuyo objetivo es brindar información y asesoramiento de los programas de apoyo al desarrollo productivo, guiando al emprendedor en lo referente a creación de emprendimiento, apoyo técnico, financiamiento, procesos de mejora, procesos de asociatividad e internacionalización.
- UNASEP: que informa y asesora sobre las exoneraciones tributarias a las que puede acceder un inversor. Recepciona los proyectos de inversión para presentarlos a la Comisión de Aplicaciones de la Ley de Inversiones.
- Centro de Atención a la Ciudadanía: a cargo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la

Presidencia de la República del Uruguay, que informa sobre los trámites que se deben realizar en la Administración Central con respecto al área empresarial; qué pasos deben seguirse y a dónde deben dirigirse.

- Banco de la República Oriental del Uruguay (BROU): brinda información y asesoría sobre la línea de productos financieros que ofrece el banco a las Pymes.

El objetivo de reunir a estas cuatro instituciones en el área Uruguay Fomenta, es brindar, desde el Estado, información y asesoramiento integral en el ámbito empresarial.

Los ciudadanos pueden acceder a Uruguay Fomenta en forma presencial (en las oficinas), telefónica,

electrónica (a través del correo: info@uruguayfomenta.com.uy), y en línea, a través del portal.

OBJETIVOS

De acuerdo con la visión y misión fijada, Uruguay Fomenta tiene como objetivos:

En el ámbito de los emprendedores, empresarios e inversores

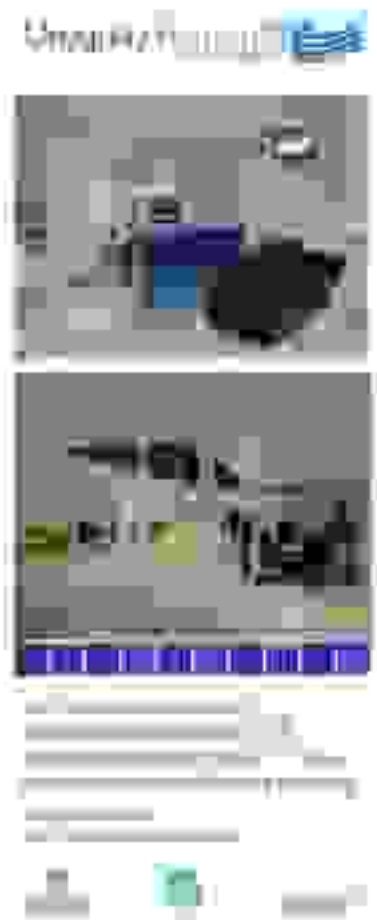
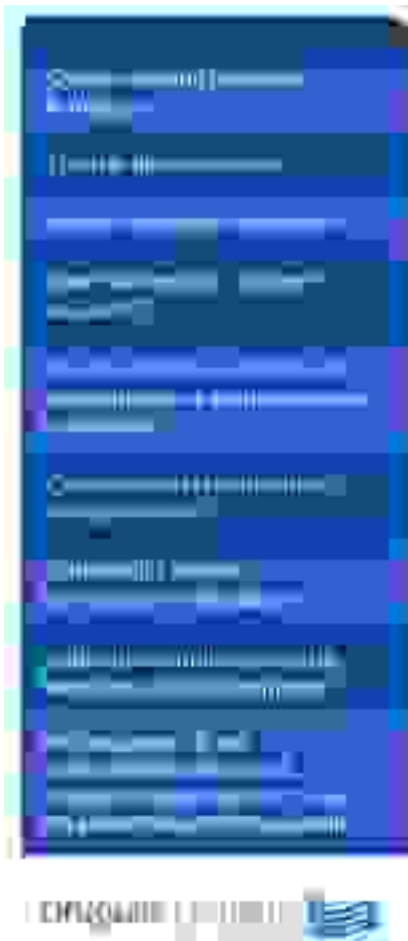
- Democratizar y sociabilizar la información, logrando que todos los ciudadanos tengan conocimiento de las herramientas disponibles para crear y potenciar su emprendimiento.
- Convertirse en un punto ineludible para los emprendedores, empresarios e inversores al momento de implementar una idea de negocios, crear una nueva empresa, potenciar una empresa existente o beneficiarse con exoneraciones fiscales al presentar proyectos de inversión.

En el ámbito del Estado

Ser modelo de un cambio cultural dentro del Estado en cuanto al servicio de atención al público, ya sea por calidad de atención, dedicación al público, perfil de los funcionarios de Uruguay Fomenta, o el seguimiento que se realiza luego de la atención.

SERVICIOS BRINDADOS

- Atención al emprendedor: la dinámica de Uruguay Fomenta es informar y asesorar, dirigiendo a los emprendedores a los programas o instituciones que brindan el apoyo que ellos requieren, según la inquietud planteada. Se le



ofrece a la persona una variedad de opciones, para que pueda elegir y determinar cuál le conviene más.

- Primer seguimiento: a los 15 días del primer contacto que la persona hizo con Uruguay Fomenta, se le realiza un seguimiento, a través de una llamada telefónica, para saber cómo ha ido avanzando con el proyecto, cómo fue el servicio que recibió en las instituciones a las que se le sugirió que fuera y si hay algo más en lo que se le pueda ayudar.
- Encuesta de satisfacción: posteriormente, a los 30 días de su visita, un operador de la institución le hace a la persona una encuesta de satisfacción, para recoger información sobre la calidad del servicio que se está brindando. Para tal efecto, se cuenta con un software especialmente diseñado, para registrar todas las etapas de la operativa que se van cumpliendo.
- Indicadores de gestión: se elaboran mediciones quincenales sobre la cantidad de personas que solicitan información y asesoría, y son clasificados por área, tipo de atención y tipo de asesoría, así como por grado de satisfacción sobre los servicios prestados, tanto en calidad de atención como en el contenido de la misma.

- Segundo seguimiento: se realiza luego de 8 meses de haberse contactado con Uruguay Fomenta. Se desea conocer si la persona logró los objetivos que perseguía, y si no los logró, por qué razones.

RESULTADOS

- Hasta abril de 2009, desde la apertura del área física de Uruguay Fomenta, fueron atendidas 3,469 personas. En el portal se reciben en promedio 1,587 visitas de personas distintas por mes. Analizadas las consultas por tipo de atención, la mayoría de las consultas ingresan por vía telefónica.
- En términos de satisfacción del cliente los resultados son los siguientes: (1) sobre el tipo de atención que se le brindó, teniendo en cuenta cordialidad, respeto, atención, tiempo dedicado, el 99% quedó conforme; (2) sobre el tipo de asesoramiento que se le brindó, el 90% quedó conforme; (3) sobre si les fue útil concurrir a Uruguay Fomenta, el 77% afirma que sí y el 6% afirma que más o menos; y (4) sobre si recomendaría estos servicios, el 90% afirma que sí.
- Uruguay Fomenta conjuga condiciones únicas en el Estado, que se han convertido en el modelo a

replicar en las diversas instituciones públicas que brindan servicio de atención al público.

- Diversos actores políticos reconocen a Uruguay Fomenta como “el Estado que se quiere alcanzar”, debido a la calidad del servicio que se brinda, al perfil de los funcionarios que asesoran a los emprendedores, y por ser un lugar donde se da respuesta a los ciudadanos.
- Se ha comenzado un proceso coordinado entre los diversos actores que trabajan con orientación en el desarrollo productivo, a instancias del Ministerio de Economía y Finanzas y como transición hacia la creación de la Agencia de Desarrollo Económico.
- Uruguay Fomenta es el germen de la Agencia de Desarrollo Económico. En el Parlamento Nacional se encuentra en estudio la Ley de Creación de la Agencia Nacional de Desarrollo Económico (ANDE). El objetivo de ANDE será instrumentar y ejecutar las políticas que fije el gabinete productivo, basado este último en la estrategia productiva del gobierno uruguayo. 🇺🇵



La Corporación Nacional para el Desarrollo (CND), de Uruguay, es una entidad de propiedad pública, creada en el año 1985, que tiene como misión promocionar y facilitar el desarrollo económico nacional: (1) brindando productos y servicios a las MIPYMES que fortalezcan el acceso al crédito y a servicios de asistencia técnica; y (2) colaborando con las instituciones del Estado en la ejecución de sus políticas, con equipo humano comprometido con la calidad del servicio y una gestión eficiente en la administración de sus recursos y con un riesgo moderado.