

**Resultados de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales - DIRECON año 2016**

Norma aplicable:	Ley 19.553, artículo 6
Acto Administrativo que señala el grado de cumplimiento global 2016 y porcentaje de incremento por desempeño institucional:	Decreto Exento N° 392 de 10 de marzo de 2017 del Ministerio de Relaciones Exteriores, que señala el grado de cumplimiento global y porcentaje de incremento por desempeño institucional de la asignación de modernización, artículo 6° de la Ley 19.553, que corresponde recibir a Secretaría y Administración General y Servicio Exterior, la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales , la Agencia de Cooperación Internacional, la Dirección de Fronteras y Límites del Estado y el Instituto Antártico Chileno el año 2017.

PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO PMG 2016: 100%

OBJETIVO 1: Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores (Ponderación: 80%)

INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador estimado de la meta 2016	Denominador estimado de la meta 2016	Meta 2016	Numerador efectivo año 2016	Denominador efectivo año 2016	Resultado efectivo año 2016	% de Cumplimiento (resultado evaluación final)	Causas internas o externas de incumplimiento de metas	Medio de Verificación	Nota Técnica
1	Porcentaje de clientes de ProChile satisfechos en el año t respecto del total de clientes de ProChile encuestados en el año t.	(N° de clientes encuestados en el año t que se manifiestan satisfechos con el servicio recibido por ProChile en el año t/N° total de clientes encuestados en el año t que reciben el servicio de ProChile en el año t)*100.	%	293	366	80%	449	541	83%	103,8%	No aplica ya que no existe incumplimiento de meta.	Informe de Estudio de Satisfacción	1

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador estimado de la meta 2016	Denominador estimado de la meta 2016	Meta 2016	Numerador efectivo año 2016	Denominador efectivo año 2016	Resultado efectivo año 2016	% de Cumplimiento (resultado evaluación final)	Causas internas o externas de incumplimiento de metas	Medio de Verificación	Nota Técnica
2	Porcentaje de participación de clientes exportadores ProChile periodo t sobre el total de exportadores nacionales periodo t.	$(N^{\circ} \text{ Clientes ProChile que exportan en el periodo } t / N^{\circ} \text{ exportadores nacionales en el periodo } t) * 100.$	%	1952	7260	27%	2091	7825	27%	100%	No aplica ya que no existe incumplimiento de meta.	Reporte en base a sistemas de información de DIRECON	2
3	Porcentaje de participación de clientes del sector servicios año t sobre el total de clientes de ProChile año t.	$(N^{\circ} \text{ clientes sector servicios año } t / N^{\circ} \text{ total de clientes de ProChile año } t) * 100$	%	831	7556	11%	1354	7266	19%	172,7%	No aplica ya que no existe incumplimiento de meta.	Reporte en base a sistemas de información de DIRECON	3

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador estimado de la meta 2016	Denominador estimado de la meta 2016	Meta 2016	Numerador efectivo año 2016	Denominador efectivo año 2016	Resultado efectivo año 2016	% de Cumplimiento (resultado evaluación final)	Causas internas o externas de incumplimiento de metas	Medio de Verificación	Nota Técnica
4	Porcentaje de emp pymes y emp con potencial expor clientes de ProChile desde dic t-2 a nov t, y que comienzan a exportar entre dic t-1 a nov t, respecto del total de emp pymes y emp con potencial expor que comienzan a exportar entre dic t-1 a nov t.	(Número de empresas pymes y empresas con potencial exportador clientes de ProChile en el periodo diciembre t-2 a noviembre t, y que comienzan a exportar en el período dic t-1 a nov t/Total de empresas pymes y empresas con potencial exportador que comienzan a exportar en el período dic t-1 a nov t)*100	%	116	1314	9%	111	932	12%	133,3%	No aplica ya que no existe incumplimiento de meta.	Reporte de los sistemas de información de DIRECON, en base a cifras y datos del Servicio Nacional de Aduanas y del Servicio de Impuestos Internos	4

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador estimado de la meta 2016	Denominador estimado de la meta 2016	Meta 2016	Numerador efectivo año 2016	Denominador efectivo año 2016	Resultado efectivo año 2016	% de Cumplimiento (resultado evaluación final)	Causas internas o externas de incumplimiento de metas	Medio de Verificación	Nota Técnica
5	Porcentaje de productos con arancel 0 año t, con respecto al total de productos negociados en los acuerdos económicos internacionales suscritos por Chile.	(Número de productos con arancel 0 año t/Número total de productos negociados en los acuerdos económicos internacionales suscritos por Chile)*100	%	265977.00	280893.00	94.69 %	270179	291875	92,57%	97,8%	No aplica ya que no existe incumplimiento de meta.	Reporte en base a sistemas de información de DIRECON	5
6	Porcentaje anual de exportaciones chilenas hacia países con Acuerdos Económicos Vigentes sobre el total de exportaciones chilenas.	(Monto de exportaciones chilenas a países con Acuerdos Económicos Vigentes a noviembre año t/Monto total de exportaciones chilenas de diciembre año t-1 a noviembre año t)*100.	%	72333.05	76700.55	94.31%	55838	58883	94,83%	100,6%	No aplica ya que no existe incumplimiento de meta.	Reporte del Departamento de Estudios de DIRECON	6

Notas técnicas	
1	<p>1 El método de levantamiento de información será a través de encuestas web, con reforzamiento de encuestas telefónicas. La estructura de la encuesta estará conformada por preguntas descriptivas, abiertas y preguntas de selección. El instrumento (encuesta final) será definido, modificado, depurado y validado en conjunto al equipo directivo de ProChile. En función de la población de clientes entregada por ProChile, y utilizando la técnica de muestreo aleatorio simple con máxima varianza, se definirá una muestra para los clientes que corresponderá a un nivel de confianza de un 95%. El total de la muestra dependerá de la calidad de la información que se construya, específicamente teléfonos de cada contacto a identificar. La encuesta usará una escala de 1 a 7, que permite interpretar los resultados directamente sin necesidad de extrapolar o transformar escalas, por lo tanto es funcional y directa. Usando esta escala, se define que toda percepción ≥ 5.0 será considerada satisfactoria. Se medirá el nivel de satisfacción de los clientes de ProChile respecto del servicio recibido.</p>
2	<p>El indicador mide la gestión realizada por ProChile, a través de la cobertura que se alcanza respecto de la base nacional de empresas exportadoras. Lo anterior, mediante el apoyo con acciones de promoción de exportaciones, entrega de información comercial con valor agregado y generación de capacidades, que permite a las empresas exportadoras mantenerse en los mercados o bien identificar nuevas oportunidades tanto de mercados como de productos.</p> <p>Se entiende por Cliente: es toda empresa que recibe un servicio de formación exportadora o de promoción comercial. Se entenderá por formación exportadora aquellas actividades tales como: Coaching, talleres temáticos y asesoría de experto. Se entenderá por actividad de promoción comercial, la participación o visita a ferias internacionales, misiones comerciales, rutas gastronómicas, agendas o reuniones de negocios o aquellas actividades que se realizan en el marco de los planes sectoriales, concursos públicos de promoción de exportaciones o de marcas sectoriales.</p> <p>Para efectos del indicador el periodo t comprende: diciembre año t-1 a noviembre t.</p>
3	<p>El indicador medirá la gestión realizada por ProChile a través de la inclusión de empresas del sector servicios en el trabajo de internacionalización, acciones de promoción y formación exportadora que realiza esta institución. El sector servicios comprende a los subsectores de transporte; turismo; servicios no tradicionales, tales como: Industrias Creativas (videojuegos, audiovisual, editorial, narrativa gráfica, diseño, música, artes visuales); Servicios Profesionales (ingeniería, arquitectura, construcción, franquicias, consultorías y asesorías, servicios de mantenimiento y reparación, servicios legales, servicios de contabilidad y auditoría, y otros servicios empresariales); Servicios de Ciencia, Tecnología y Educación entre los que se contemplan, tecnologías de la información, biotecnología y servicios educacionales; servicios turísticos; servicios financieros, seguros y pensiones; entre otros.</p> <p>Para efectos del indicador se identificará a la empresa cliente del sector servicio usando tres criterios no excluyentes entre sí:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Código de actividad informado por el SII, b. Clasificación del cliente en el CRM institucional, c. Información entregada por la empresa en el TPE. <p>Cliente: es toda empresa que recibe un servicio de formación exportadora o de promoción comercial.</p> <p>Se entenderá por formación exportadora aquellas actividades tales como: Coaching, talleres temáticos y asesoría de experto.</p> <p>Se entenderá por actividad de promoción comercial, la participación o visita a ferias internacionales, misiones comerciales, rutas gastronómicas, agendas o reuniones de negocios o aquellas actividades que se realizan en el marco de los planes sectoriales, concursos públicos de promoción de exportaciones o de marcas sectoriales.</p>
4	<p>El indicador permitirá medir la gestión que se realizará a través del apoyo público (ProChile) para que las empresas Pymes y empresas con potencial exportador comiencen a exportar.</p> <p>Para efectos del indicador:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Se entiende por empresa Pyme y empresa con potencial exportador aquella cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro sean superiores a 0 UF hasta 100.000 UF en el último año calendario. El tamaño de la empresa se obtiene de información proporcionada por el SII anualmente. b. Se entiende que una empresa Pyme y empresa con potencial exportador comienza a exportar si registra exportaciones utilizando los siguientes criterios no excluyentes entre sí, y no habiendo registrado exportaciones en los últimos tres años: <ol style="list-style-type: none"> i. Registro de exportaciones del año en curso entregado por el Servicio Nacional de Aduana; ii. Para el caso de una empresa exportadora del sector Servicios y que no figuren sus exportaciones en los registros del Servicio Nacional de Aduanas, se requerirá una carta firmada por dicha empresa Pyme y empresa con potencial exportador, declarando su exportación;

	<p>iii. Listado de empresas Pymes y empresas con potencial exportador que realizaron envíos al exterior utilizando el Convenio Correos de Chile ProChile.</p> <p>Cliente: es toda empresa que recibe un servicio de formación exportadora o de promoción comercial.</p> <p>Se entenderá por formación exportadora aquellas actividades tales como: Coaching, talleres temáticos y asesoría de experto.</p> <p>Se entenderá por actividad de promoción comercial, la participación o visita a ferias internacionales, misiones comerciales, rutas gastronómicas, agendas o reuniones de negocios o aquellas actividades que se realizan en el marco de los planes sectoriales, concursos públicos de promoción de exportaciones o de marcas sectoriales.</p>
5	<p>Arancel 0 corresponde a la rebaja de impuesto de internación de los productos chilenos en los mercados de los países con los que se ha negociado tratados de libre comercio o similar. Por lo tanto, el indicador mide el total de productos chilenos que ingresan con rebaja total de impuestos de internación a esos mercados. Se entenderá como producto: ítem arancelario del sistema armonizado del país socio. Se entenderá por Tratados de Libre Comercio o similares suscritos por Chile, aquellos que ya están en vigencia. La entrada en vigencia, luego de concluida la negociación, depende de otras instituciones públicas chilenas y, además, de los procesos internos de la contraparte.</p>
6	<p>i) Las exportaciones se miden en dólares de EE.UU. corrientes, en valor FOB, lo que significa que no incluye seguros ni fletes.</p> <p>ii) El período de medición de diciembre año t-1 a noviembre año t.</p> <p>iii) La fuente de información es Reportes del Departamento de Estudios de DIRECON, en base a información proporcionada por el Banco Central de Chile.</p>

OBJETIVO 2: Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales (Ponderación: 20%)

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE GESTIÓN TRANSVERSAL											
N°	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador y denominador estimado de la meta 2016 (*)	Meta 2016 (*)	Numerador efectivo año 2016	Denominador efectivo año 2016	Compromiso de Gestión 2016	Resultado efectivo año 2016	Causas internas o externas de incumplimiento de metas	Nota Técnica
1	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t.	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100.	%	No aplica	No aplica	4	4	Evaluación de Transferencia de las actividades de capacitación: 1.Herramienta Excel Avanzado 2.Idioma Inglés Avanzado 3. Gestión de Personas 4.Herramienta Word básico.	100%	No aplica ya que no existe incumplimiento de meta.	No aplica
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes de trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%	No aplica	No aplica	8	528	No aplica	1,52%	No aplica ya que no existe incumplimiento de meta.	No aplica

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador y denominador estimado de la meta 2016 (*)	Meta 2016 (*)	Numerador efectivo año 2016	Denominador efectivo año 2016	Compromiso de Gestión 2016	Resultado efectivo año 2016	Causas internas o externas de incumplimiento de metas	Nota Técnica
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t) * 100	%	No aplica	No aplica	1	50	No aplica	2%	No aplica ya que no existe incumplimiento de meta.	No aplica
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t, respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites establecidos en Catastro de Trámites del año t-1)*100.	%	No aplica	No aplica	9	10	1. Digitalizar el trámite Muestras y Cata - Chilean Wine Tour señalado en el Catastro de Trámites 2015 informado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.	90%	No aplica ya que no existe incumplimiento de meta.	No aplica

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador y denominador estimado de la meta 2016 (*)	Meta 2016 (*)	Numerador efectivo año 2016	Denominador efectivo año 2016	Compromiso de Gestión 2016	Resultado efectivo año 2016	Causas internas o externas de incumplimiento de metas	Nota Técnica
5	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100	%	No aplica	No aplica	58	114	58 controles de seguridad de la información implementados en el año 2016.	51%	No aplica ya que no existe incumplimiento de meta.	No aplica
6	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/ N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100	%	No aplica	No aplica	114	142	No aplica	80%	No aplica ya que no existe incumplimiento de meta.	No aplica

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador y denominador estimado de la meta 2016 (*)	Meta 2016 (*)	Numerador efectivo año 2016	Denominador efectivo año 2016	Compromiso de Gestión 2016	Resultado efectivo año 2016	Causas internas o externas de incumplimiento de metas	Nota Técnica
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1) * 100	%	No aplica	No aplica	19	61	61 Compromisos de Auditorías implementados en el año 2016	31%	No aplica ya que no existe incumplimiento de meta.	No aplica
8	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)* 100	%	No aplica	No aplica	5	5	Implementar cinco medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo en el año 2016.	100%	No aplica ya que no existe incumplimiento de meta.	7
9	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t	(Número de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t/ Número total de iniciativas de descentralización y desconcentración comprometidas para el año t)* 100	%	No aplica	No aplica	5	5	Implementar cinco iniciativas de descentralización/ desconcentración en el año 2016.	100%	No aplica ya que no existe incumplimiento de meta.	No aplica

Notas técnicas

- | | |
|---|--|
| 7 | <ol style="list-style-type: none">1. En el Programa de Trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir.2. Para la medida “desagregar datos por sexo”, en el programa de trabajo se deberá definir el alcance, detallando en que sistemas de información, estadísticas y estudios aplicará en año 2016.3. (a) Se entenderá por capacitación en género a los cursos, programas formativos y talleres cuyos objetivos se orienten a transferir conocimientos y estrategias metodológicas para disminuir y/o eliminar inequidades, brechas y barreras de género asociadas al desarrollo de competencias laborales para una mejor provisión de productos y servicios de la institución. (b) La institución deberá justificar la/s actividad/es de capacitación al momento de presentar el Programa de Trabajo a revisión de SERNAM apoyado en un diagnóstico de brechas al respecto. (c) Las actividades de capacitación que se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación. |
|---|--|

NOTA:

(*): Conforme a lo dispuesto en “Objetivo de Gestión 2” del Decreto Exento N° 231 de 2015, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de los Servicios en el año 2016, no corresponde comprometer metas para los indicadores de gestión transversal. En el año 2016, DIRECON comprometió el mencionado “Objetivo de Gestión 2”, por lo anterior no es posible informar valores para las columnas “Numerador y denominador estimado de la meta 2016” y “Meta 2016”.

OBJETIVO 3. Indicadores de desempeño transversales (Ponderación: 0%): Direcon no compromete objetivo 3 en la formulación del PMG 2016.