

**Resultados de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión  
de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales - DIRECON año 2017**

<b>Norma aplicable:</b>	Ley 19.553, artículo 6
<b>Acto Administrativo que señala el grado de cumplimiento global 2017 y porcentaje de incremento por desempeño institucional:</b>	Decreto Exento N°257 de 20 de febrero de 2018 del Ministerio de Relaciones Exteriores, que señala el grado de cumplimiento global del Programa de Mejoramiento de la Gestión alcanzado en el año 2017 y porcentaje de incremento por desempeño institucional de la asignación de modernización, artículo 6° de la Ley 19.553, que corresponde percibir a Secretaría y Administración General y Servicio Exterior, la <b>Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales</b> , la Agencia de Cooperación Internacional, la Dirección de Fronteras y Límites del Estado y el Instituto Antártico Chileno el año 2018.

**PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO PMG 2017: 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	Meta			Resultado Efectivo			% de Cumplimiento (resultado evaluación final)	Razón de incumplimiento	Medio de Verificación	Nota Técnica
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador				
1	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	%	95.21%	275283.00	289127.00	92.52%	280147.00	302793.00	97,2%	No aplica	Reporte en base a sistemas de información DIRECON	1

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Meta			Resultado Efectivo			% de Cumplimiento (resultado evaluación final)	Razón de incumplimiento	Medio de Verificación	Nota Técnica
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador				
2	Porcentaje de clientes de ProChile en el año t respecto del total de clientes de ProChile encuestados en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de clientes encuestados en el año t que se manifiestan satisfechos con el servicio recibido por ProChile en el año t} / \text{N}^\circ \text{ total de clientes encuestados en el año t que reciben el servicio de ProChile en el año t}) * 100$	%	82%	255	310	79%	314	400	96,3%	No aplica	Informe de Estudio de Satisfacción	2
3	Porcentaje de participación de clientes exportadores ProChile periodo t sobre el total de exportadores nacionales periodo t	$(\text{N}^\circ \text{ Clientes ProChile que exportan en el periodo t} / \text{N}^\circ \text{ exportadores nacionales en el periodo t}) * 100$	%	27%	2116	7853	26%	1640	6289	96,3%	No aplica	Reporte en base a sistemas de información DIRECON	3
4	Porcentaje de participación de clientes del sector servicios año t sobre el total de clientes de ProChile año t	$(\text{N}^\circ \text{ clientes sector servicios año t} / \text{N}^\circ \text{ total de clientes de ProChile año t}) * 100$	%	12%	892	7434	26%	1497	5668	100,0%	No aplica	Reporte en base a sistemas de información DIRECON	4

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Meta			Resultado Efectivo			% de Cumplimiento (resultado evaluación final)	Razón de incumplimiento	Medio de Verificación	Nota Técnica
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador				
5	Porcentaje de exportaciones chilenas hacia países con Acuerdos Económicos Vigentes en el periodo t	(Monto de exportaciones chilenas a países con Acuerdos Económicos Vigentes en el periodo t/Monto total de exportaciones chilenas en el periodo t)*100	%	93.78%	50640.00	54000.00	94.57%	64112.84	67796.01	100,0%	No aplica	Reportes del Departamento de Estudios de DIRECON	5
6	Porcentaje de empresas pyme y empresas con potencial exportador, que comienzan a exportar en el periodo t	(Número de empresas pymes y empresas con potencial exportador, clientes de ProChile, que comienzan a exportar en el periodo t/Total de empresas pymes y empresas con potencial exportador, que comienzan a exportar en el periodo t)*100	%	11%	217	1934	18%	221	1225	100,0%	No aplica	Reporte en base a sistemas de información DIRECON	6

Notas técnicas	
1	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.
2	El indicador mide el nivel de satisfacción de los clientes de ProChile respecto de los servicios recibidos a través de los productos estratégicos 2 y 3. Lo anterior se realiza mediante la contratación de una empresa externa. En el procedimiento de compras o contrataciones que se defina, se requerirá que la oferta técnica contemple al menos: Tipo de instrumento: cuestionarios, su aplicación será vía Web (enviadas por correo electrónico), con reforzamiento telefónico, en caso de ser necesario. Escala de evaluación: La satisfacción general se medirá con notas de 1 a 7. Usando esta escala, se define que toda percepción $\geq$ a 5.0 será considerada satisfactoria. Muestra: se determinará de acuerdo al universo de clientes atendidos en el periodo de evaluación. No obstante, se requerirá que la construcción de muestras contemple un nivel de confianza del 95%. El indicador corresponde a una pregunta del Módulo de Satisfacción General con ProChile.
3	El indicador mide la gestión realizada por ProChile, a través de la cobertura que se alcanza respecto de la base nacional de empresas que exportan en el periodo. Para efectos del indicador: a. Los registros de empresas exportadoras recibidos desde el Servicio Nacional de Aduanas consideran una depuración por parte de la Institución, descartando aquellos RUTs de entidades tales como entidades públicas o empresas no exportadoras propiamente tales, como por ejemplo salidas de maquinarias o partes de ella para su reparación en el exterior. b. Los datos de empresas exportadoras se verificarán de acuerdo a las siguientes fuentes de información: i. Registro de empresas exportadoras del Servicio Nacional de Aduana, considerando depuración descrita en punto anterior. La información de exportaciones también podrá tener su origen en el Customer Relationship Management (CRM) de ProChile o el sistema que se encuentre operando para esto fines, de acuerdo a información proporcionada por el Cliente. 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, informando sus exportaciones. iii. Listado de clientes de ProChile que realizaron envíos al exterior utilizando el Convenio Correos de Chile - ProChile; u otro Convenio que se suscriba en este mismo sentido. c. Cliente: empresa que recibe servicios por parte de ProChile. d. Periodo t comprende: diciembre t-1 a noviembre t.
4	El indicador mide la incorporación de empresas del Sector Servicios a la gestión que realiza ProChile, en la promoción de las exportaciones en los mercados internacionales. Para efectos del indicador: a. La condición de empresa cliente del sector servicios se obtendrá del Customer Relationship Management (CRM) de ProChile, o el sistema que se encuentre operando para esto fines. b. Cliente: es la empresa que recibe servicios por parte de ProChile.
5	i) Para efectos del indicador, el periodo t comprende diciembre año t-1 a noviembre año t. ii) Las exportaciones se miden en dólares de EE.UU. corrientes, en valor FOB, lo que significa que no incluye seguros ni fletes. iii) La fuente de información es Reportes del Departamento de Estudios de DIRECON, en base a información proporcionada por el Banco Central de Chile.
6	El indicador permitirá medir la gestión que se realizará a través del apoyo público de ProChile para que las empresas Pymes y empresas con potencial exportador, clientes de ProChile, comiencen a exportar, incluidas las empresas exportadoras incipientes. a. Para efectos del indicador: i. Empresa Pyme y empresa con potencial exportador: corresponden a empresas cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro sean superiores a 0 UF hasta 100.000 UF. ii. Empresa que comienza a exportar: corresponde a empresas que registren exportaciones en el periodo dic t-1 a nov t, que no hayan exportado en los últimos tres años. Además dentro de esta definición se incluyen las empresas exportadoras incipientes que corresponde a empresas cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro se encuentren en el rango de 0 UF hasta 100.000 UF, y que registren exportaciones en el periodo dic t-1 a nov t, cuyo monto de exportación no supere los US\$ 30.000 anuales en los tres últimos años. Para el caso de las empresas de productos del mar el monto de exportación no debe superar los US\$ 90.000 anuales en los últimos tres años. iii. Cliente: empresa que recibe servicios por parte de ProChile en el periodo diciembre t-2 a noviembre t. iv. Periodo t comprende: diciembre t-1 a noviembre t. b. Los registros de empresas exportadoras recibidos desde el Servicio Nacional de Aduanas consideran una depuración por parte de la Institución, descartando aquellos RUTs de entidades tales como entidades públicas o empresas no exportadoras propiamente tales, como por ejemplo salidas de maquinarias o partes de ella para su reparación en el exterior. c. Los datos de exportaciones y tamaño se verificarán de acuerdo a las siguientes fuentes de información: En relación con datos de exportaciones: i. Registro de empresas exportadoras del Servicio Nacional de Aduana, considerando depuración descrita en punto anterior. La información de exportaciones también podrá tener su origen en el Customer Relationship Management (CRM) de ProChile o el sistema que se encuentre operando para esto fines, de acuerdo a información proporcionada por el Cliente. 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, informando sus exportaciones. iii. Listado de clientes de ProChile que realizaron envíos al exterior utilizando el Convenio Correos de Chile - ProChile u otro Convenio que se suscriba en este mismo sentido. En relación con datos de tamaño: iv. La clasificación del tamaño de las empresas es informada por el Servicio de Impuesto Internos. Sin embargo, en virtud de que existe un desfase de un año, dicha información podrá ser complementada por el Customer Relationship Management (CRM) de ProChile o el sistema que se encuentre operando para esto fines.

## 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	Meta			Resultado Efectivo			Compromiso de Gestión	Razón Incumplimiento	Nota Técnica
				Meta (*)	Numerador (*)	Denominador (*)	Resultado	Numerador	Denominador			
1	Índice de eficiencia energética	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/ Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2	No aplica	No aplica	No aplica	60,58 kWh/m2	270620,66	4467,00	No aplica	No aplica	No aplica
2	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 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	No aplica	100.00%	4,00	4,00	No aplica	No aplica	No aplica
3	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) * 100	%	No aplica	No aplica	No aplica	41%	18,00	44,00	No aplica	No aplica	No aplica

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Meta			Resultado Efectivo			Compromiso de Gestión	Razón Incumplimiento	Nota Técnica
				Meta (*)	Numerador	Denominador (*)	Resultado	Numerador	Denominador			
4	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al 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	No aplica	21%	24,00	114,00	No aplica	No aplica	No aplica
5	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	No aplica	100%	1,00	1,00	No aplica	No aplica	No aplica
6	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	No aplica	0.00%	0,00	49,00	No aplica	No aplica	No aplica
7	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 del Programa de Trabajo 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	No aplica	100%	5,00	5,00	No aplica	No aplica	No aplica

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Meta			Resultado Efectivo			Compromiso de Gestión	Razón Incumplimiento	Nota Técnica
				Meta (*)	Numerador (*)	Denominador (*)	Resultado	Numerador	Denominador			
8	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 / N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100	%	No aplica	No aplica	No aplica	69%	83,00	120,00	No aplica	No aplica	No aplica
9	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 identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	%	No aplica	No aplica	No aplica	80.00%	8,00	10,00	No aplica	No aplica	No aplica
10	Tasa de accidentabilidad por accidentes del 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	No aplica	1.10%	6,00	544,00	No aplica	No aplica	No aplica

**OBJETIVO 3.** Indicadores de desempeño transversales (Ponderación: 0%): Direcon no compromete objetivo 3 en la formulación del PMG 2017.

**NOTA:**

(\*): Conforme a lo dispuesto en “Objetivo de Gestión 2” del Decreto Exento N° 290 de 2016, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de los Servicios en el año 2017, no corresponde comprometer metas para los indicadores de gestión transversal. En el año 2017, 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 2017” y “Meta 2017”.