

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2018

MINISTERIO	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	PARTIDA	06
SERVICIO	DIRECCION GENERAL DE RELACIONES ECONOMICAS INTERNACIONALES	CAPÍTULO	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Estimado 2017	Meta 2018	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> 1 Porcentaje de clientes de ProChile satisfechos en el año t respecto del total de clientes de ProChile encuestados en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(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	82.00 % (426.00/520.00)*100	85.00 % (241.00/283.00)*100	83.00 % (449.00/541.00)*100	N.M.	82.26 % (255.00/310.00)*100	82.24 % (264.00/321.00)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Estudio de Satisfacción	1
•Institucional	<u>Eficacia/Producto</u> 2 Porcentaje de participación de clientes exportadores ProChile periodo t sobre el total de exportadores nacionales periodo t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(N° Clientes ProChile que exportan en el periodo t/N° exportadores nacionales en el periodo t)*100	26 % (2084/8036)*100	27 % (2130/8020)*100	27 % (2091/7825)*100	12 % (618/5327)*100	27 % (2116/7853)*100	27 % (1724/6384)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte en base a sistemas de información DIRECON	2
•Institucional	<u>Eficacia/Producto</u> 3 Porcentaje de participación de clientes del sector servicios año t sobre el total de clientes de ProChile año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(N° clientes sector servicios año t/N° total de clientes de ProChile año t)*100	9 % (467/4916)*100	13 % (780/6225)*100	19 % (1354/7266)*100	24 % (556/2314)*100	12 % (892/7434)*100	13 % (922/7089)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte en base a sistemas de información DIRECON	3

•Institucional	<u>Eficacia/Producto</u> 4 Porcentaje de empresas pyme y empresas con potencial exportador, que comienzan a exportar en el periodo t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(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	8 % (157/2089)*100	16 % (304/1918)*100	10 % (173/1810)*100	13 % (133/1002)*100	11 % (217/1934)*100	11 % (205/1864)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte en base a sistemas de información DIRECON	4
•Acuerdos Económicos Internacionales	<u>Eficacia/Producto</u> 5 Porcentaje de productos con arancel 0 año t, con respecto al total de productos negociados en los acuerdos económicos internacionales suscritos por Chile Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de productos con arancel 0 año t/Número total de productos negociados en los acuerdos económicos internacionales suscritos por Chile)*100	89.93 % (220590.00/245302.00)*100	92.77 % (235259.00/253602.00)*100	92.57 % (270179.00/291875.00)*100	N.M.	95.21 % (275283.00/289127.00)*100	95.79 % (280566.00/292882.00)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte en base a sistemas de información DIRECON	5
•Acuerdos Económicos Internacionales	<u>Eficacia/Producto</u> 6 Porcentaje de exportaciones chilenas hacia países con Acuerdos Económicos Vigentes en el periodo t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Monto de exportaciones chilenas a países con Acuerdos Económicos Vigentes en el periodo t/Monto total de exportaciones chilenas en el periodo t)*100	93.84 % (70248.93/74863.44)*100	94.04 % (60062.10/63871.48)*100	94.83 % (55837.72/58883.17)*100	94.66 % (30931.03/32676.81)*100	93.78 % (50640.00/54000.00)*100	94.88 % (58763.46/61933.18)*100	25%	<u>Reportes/Informes</u> Reportes del Departamento de Estudios de DIRECON.	6

Notas:

1 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 >= 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.

2 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, empresas que aparecen como exportadoras de mercancía extranjera nacionalizada, 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.

3 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.
- c. Año t comprende: enero año t a diciembre año t.

4 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, empresas que aparecen como exportadoras de mercancía extranjera nacionalizada, 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.

5 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.

6 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.