

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

|            |   |          |    |
|------------|---|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO | PARTIDA  | 07 |
| SERVICIO   | SERVICIO DE COOPERACION TECNICA           | CAPÍTULO | 16 |

## Objetivos de Gestión

| N°         | Objetivos de Gestión         | Ponderación | N° Indicadores |
|------------|------------------------------|-------------|----------------|
| Objetivo 1 | 1.- Gestión Eficaz           | 70.00       | 4              |
| Objetivo 2 | 2.- Eficiencia Institucional | 15.00       | 3              |
| Objetivo 3 | 3.- Calidad de Servicio      | 15.00       | 3              |
| Total      |                              | 100.00      | 10             |

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 70.00%)

| N° | Nombre del indicador  | Fórmula  | Meta                                  | Mide | Ponderador | Nota |
|----|---|--|---------------------------------------|------|------------|------|
| 1  | Porcentaje de clientes que reciben asesoría en los Centros de Desarrollo de Negocios en el año t                                      | $(\text{N}^\circ \text{ de clientes asesorados en el año t} / \text{N}^\circ \text{ potencial de clientes a asesorar por la red de centros de desarrollo de negocios}) * 100$  | 88.6 %<br>[[17500.0 / 19750.0] * 100] |      | 30.00      | 1    |
| 2  | Porcentaje de proyectos de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas con logro de sus objetivos en el periodo t          | $(\text{N}^\circ \text{ de proyectos de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas con logro en sus objetivos en el periodo t} / \text{N}^\circ \text{ de proyectos de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas seleccionados en el periodo t}) * 100$                                   | 89 %<br>[[62 / 70] * 100]             |      | 30.00      | 2    |
| 3  | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t                                    | $(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo}) * 100$   | 80 %<br>[[4 / 5] * 100]               |      | 5.00       |      |
| 4  | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t. | $(\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$ | 18 %<br>[[20 / 114] * 100]            |      | 5.00       |      |

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

| N° | Nombre del indicador  | Fórmula   | Meta                                 | Mide | Ponderador | Nota |
|----|---|---|--------------------------------------|------|------------|------|
| 1  | Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t | $(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$ | 100 %<br>[[2815108 / 2815108] * 100] |      | 5.00       | 3    |

|   |   |   |  |   |      |  |
|---|---|---|--|---|------|--|
| 2 | 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 |  | X | 5.00 |  |
| 3 | Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t | (Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100   | 18 %<br>[(9219023447 /51216796937 )*100] |   | 5.00 |  |

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 15.00%)

| N° | Nombre del indicador   | Fórmula  | Meta                      | Mide | Ponderador | Nota |
|----|--|--|---------------------------|------|------------|------|
| 1  | Tiempo promedio de trámites finalizados  | Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t  |                           | X    | 5.00       | 4    |
| 2  | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t   | (Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100   | 98 %<br>[(361 /369 )*100] |      | 5.00       |      |
| 3  | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | (N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100 | 80 %<br>[(12 /15 )*100]   |      | 5.00       |      |

Compromisos Indicadores Transversales

| Sistema                     | Nombre Indicador Transversal   | N° de Compromisos | N° Compromisos Específicos (sólo indicador género) |
|-----------------------------|--|-------------------|--|
| Equidad de Género           | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t   | 5                 | 19   |
| Seguridad de la Información | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.                                    | 20                | 0  |
| Trámites Digitalizados      | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | 12                | 0  |

Modificación de Contenido Programa Marco

| Objetivo       | Indicador/Sistema  | Modificación   |
|----------------|--|--|
| Gestión Eficaz | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t. | El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t |

Notas:

- 1 Entiéndase en el numerador por "N° de clientes asesorados en el año t", a aquellos clientes que reciben asesoría individual proporcionada por un asesor de centro, en lo referente a iniciar, administrar o mejorar su empresa. Esta asesoría individual puede considerar múltiples sesiones (las que quedan registradas en un sistema) entre el empresario o emprendedor y el asesor del centro. Se contabilizará el registro de cliente único que en el período t ha recibido asesoría, la que puede ser de inicio o seguimiento. En tanto que el denominador es el "N° de clientes potenciales a asesorar por la red de centros" que se encuentra en plena operación (con fecha de apertura), calculado en base al tamaño del centro, y al número de profesionales que dan asesoría. Se considera como mínimo de asesores los que están comprometidos en los Acuerdos de Desempeño que tiene cada operador de cada centro. El denominador quedará establecido en el medio de verificación ?Memorándum de la Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios al Gerente General en enero del año t?, que indica clientes potenciales a asesorar?. El denominador será corregido en el caso que algún centro no cuente con renovación de acuerdo de desempeño anual o el operador del centro decide rescindir del contrato, en este caso se considerarán para el cálculo los meses en que estuvo en operación.

- 2 Se entenderá por proyectos ganadores de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas con logro en el periodo t aquellos que logran uno o más de los objetivos planificados. Las organizaciones pueden ser nuevas o ya constituidas. En el primer caso el logro corresponde a su constitución y/o formalización; mientras que en las que ya se encuentran constituidas, el logro se verifica en que realizan al menos una actividad de su plan aprobado. La medición de este indicador considerará resultados globales a nivel nacional y no desagregados por región. Se excluirán de la medición de este indicador las regiones que participan en el proyecto piloto de descentralización (Antofagasta, Biobío y Los Ríos).
- 3 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 4 El tramite seleccionado corresponde a "Acceder a Asesoría legal virtual", el cual comienza cuando el usuario de registra y envía su consulta por medio de la plataforma dispuesta por Sercotec, y finaliza una vez obtiene respuesta a su consulta por medio de correo electrónico.