

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

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	65.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	20.00	3
Total		100.00	9

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 65.00%)

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	$(\text{N}^\circ \text{ de clientes asesorados en el año t} / \text{N}^\circ \text{ potencial de clientes a asesorar por la red de centros de desarrollo de negocios}) * 100$	100.0 % [[19000.0 / 19000.0 ]*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 % [[97 / 109 ]*100]		30.00	2
3	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t} / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t}) * 100$	37.5 % [[3.0 / 8.0 ]*100]		5.00	

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$		X	5.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}) * 100$	143.00 % [[4036903.00 / 2823009.00 ]*100]		5.00	

3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	45.6 % [(31.0 /68.0 )*100]		5.00	
---	------------------------------------	---	-------------------------------	--	------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	10.00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	98.40 % [(2089.00 /2123.00 )*100]		5.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	100.00 % [(14.00 /14.00 )*100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Curso de capacitación de género nivel avanzada con una duración mínima de 16 horas para 20 funcionarias/os de Sercotec. La capacitación estará incluida en el Plan Anual de Capacitación del Servicio. Los contenidos del curso serán revisados con la Red de Expertos previo a su realización. Como medio de verificación, se elaborará un informe final con el detalle de los participantes y temas tratados.
2	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Realizar una (1) Convocatoria Capital Abeja Emprende en el año t en las 13 Direcciones Regionales de Sercotec y una experiencia piloto que involucre la realización de una convocatoria Adulto Mejor con focalización en mujeres, en tres (3) Direcciones Regionales del Servicio. Solo se consideran convocatorias realizadas con fondos regulares de Sercotec, es decir, no se involucran convocatorias levantadas con fondos extrapresupuestarios en administración. No se consideran para este propósito, las Regiones de Antofagasta, Biobío y Los Ríos, que se encuentran actualmente involucradas en el proceso de descentralización y financian sus programas con recursos Corfo.

3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Realizar Estudio de Instrumentos de Empeña y Crece, en términos de participación de mujeres, periodo 2016-2020. El estudio contará con análisis de género de los instrumentos mencionados para el periodo 2016-2020 en los siguientes ámbitos: (1) Porcentaje de mujeres que postulan a cada programa; (2) Porcentaje de mujeres que resultan admisibles; (3) Porcentaje de mujeres que logran ser beneficiadas. Con el estudio, se busca detectar brechas y caracterizar a la mujer beneficiaria de ambos instrumentos, en función de la información disponible, por lo tanto, el estudio contará con análisis de género. Sólo se consideran convocatorias realizadas con fondos regulares de Sercotec, es decir, no se involucran convocatorias levantadas con fondos extrapresupuestarios en administración. No se consideran para este propósito, las Regiones de Antofagasta, Biobío y Los Ríos, que se encuentran actualmente involucradas en el proceso de Descentralización y financian sus programas con recursos Corfo
---	--	--

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El servicio compromete identificar a más tardar en abril del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionaenergia.cl.

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 centro, en lo referente a iniciar, administrar o mejorar su empresa. Esta asesoría individual puede considerar múltiples sesiones entre el empresario o emprendedor y el centro. Se contabilizará el registro de cliente único que en el período t ha recibido asesoría y que haya sido registrado en el sistema utilizado para estos fines, según los plazos establecidos por el Servicio.

En tanto el denominador, "N° de clientes potenciales a asesorar por la red de centros", quedará establecido en el medio de verificación ?Memorandum de la Gerencia de Centros de Negocios al Gerente General en enero del año t?, que indica clientes potenciales a asesorar, lo que se calcula en base al número de profesionales que dan asesoría, considerando los centros que se encuentren operativos, es decir con convenio y acuerdo vigente. El denominador considerará sólo aquellos Centros que tengan operación continua entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año t, por lo que podrá ser corregido durante el año en el caso que algún centro no cuente con convenio vigente o renovación de acuerdo de desempeño anual o el operador del centro decide rescindir del contrato.
- 2 Las organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas 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, su logro se verifica en que realizan al menos una actividad del proyecto.

Para el numerador se contabilizarán sólo aquellos logros que al 31 de diciembre queden registrados en el sistema interno del Servicio

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).