

INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Programa/Institución: Programa Fondo de Promoción de Exportaciones
Ministerio: MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
Servicio: DIRECCION GENERAL DE RELACIONES ECONOMICAS INTERNACIONALES
Año: 2009
Calificación: Egresado
Fecha Egreso: 30-06-2012

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>I. DISEÑO. 1. Unificar los Fondos en una sola estructura organizacional. Se recomienda que exista una sola administración que aborde las tareas del programa como uno sólo, adoptando las buenas prácticas aprendidas de la gestión del FPESA de tal manera de ser más eficientes en su accionar, con un solo tipo de contabilidad, un control de un directorio público-privado e indicadores de gestión que permitan ver claramente los costos administrativos del mismo. La conformación del marco lógico en forma unificada permite ver que estratégicamente esto es posible, y respondería a un proceso que se puede realizar en forma natural y que significaría también que la gestión de los</p>	<p>1. Elaborar Términos de Referencia para materializar estudio de factibilidad asociado a la homologación del Fondo Tradicional (FT) con el Fondo de Promoción de Exportaciones Silvoagropecuarias (FPESA), en cuanto al desarrollo de un Concurso Externo (Sectorial y Empresarial) y un Consejo público- privado.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Mediante oficio N° 2420, enviado a Directora de Presupuesto, se solicitó la eliminación del compromiso vinculado a la realización del estudio de factibilidad para la homologación del Fondo Tradicional con el Fondo de Promoción de Exportaciones Silvoagropecuarias, por cuanto este compromiso se encuentra en proceso de implementación. Junto con lo anterior, la actual Dirección de Prochile definió efectuar dos cambios centrales a nivel institucional que impactan en el cumplimiento de los objetivos contenidos en el compromiso. Uno de éstos corresponde a un nuevo organigrama institucional que permite concentrar en una sola estructura la administración de los dos fondos institucionales, es decir, Fondo Tradicional (FT) y Fondo de Promoción de Exportaciones Silvoagropecuarias (FPESA), y el segundo, se refiere al diseño de nuevas bases para el concurso sectorial y empresarial -hasta la fecha sólo FPESA- pueda ser aplicado a todos los sectores productivos. Finalmente, dentro de los objetivos de la actual Dirección se contempla la implementación de un Consejo Público-Privado para el ámbito no silvoagropecuario.</p> <p>Los nuevos compromisos son:</p> <p>1) Establecer formalmente el nuevo diseño organizacional que permitirá la homologación y armonización de los procesos de ambos fondos (FT y FPESA). Plazo: Junio 2010. Se adjunta Resolución Exenta N° J?0558 que aprueba la estructura orgánica y funcional de la DIRECON.</p> <p>2) Desarrollar y aprobar formalmente las nuevas bases de licitación para concursos de proyectos sectoriales y empresariales de promoción de exportaciones. Plazo: Diciembre 2010</p> <p>3) Implementar un Consejo Público-Privado para el ámbito no silvoagropecuario. Este compromiso se abre en dos:</p> <p>a. Diseño de la estructura y organización del Consejo Público Privado para el ámbito no silvoagropecuario. Plazo: diciembre 2010.</p>

<p>fondos se pueda ver en forma nítida y separada de la gestión de ProChile.</p>		<p>b.Implementación del Consejo Público Privado para el ámbito no silvoagropecuario. Plazo: Junio 2011.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio N° 2420</p> <p>Resolución Exenta N° J0558_primera parte</p> <p>Resolución Exenta N° J0558_segunda parte</p>
<p>I. DISEÑO. 1. Unificar los Fondos en una sola estructura organizacional. Se recomienda que exista una sola administración que aborde las tareas del programa como uno sólo, adoptando las buenas prácticas aprendidas de la gestión del FPESA de tal manera de ser más eficientes en su accionar, con un solo tipo de contabilidad, un control de un directorio público-privado e indicadores de gestión que permitan ver claramente los costos administrativos del mismo. La conformación del marco lógico en forma unificada permite ver que estratégicamente esto es posible, y respondería a un proceso que se puede realizar en forma natural y que significaría también que la gestión de los fondos se pueda ver en forma nítida y separada</p>	<p>2. Realizar un estudio de factibilidad que permita determinar las condiciones requeridas para la implementación en el FT de: (1) Concursos externos (sectorial y empresarial) y para los sectores de industria, productos del mar y servicios; y (2) Consejo público-privado para la asignación de fondos. Este estudio debe considerar al menos, la factibilidad asociada al nivel de recursos, a la naturaleza de éstos, y a la existencia de otros fondos del Estado que persiguen los mismos fines, como es el caso del Concurso Sectorial No Silvoagropecuario administrado por el Comité Imagen País de CORFO.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cancelado (30-06-2010)</p>

de la gestión de ProChile.		
<p>I. DISEÑO. 1. Unificar los Fondos en una sola estructura organizacional. Se recomienda que exista una sola administración que aborde las tareas del programa como uno sólo, adoptando las buenas prácticas aprendidas de la gestión del FPESA de tal manera de ser más eficientes en su accionar, con un solo tipo de contabilidad, un control de un directorio público-privado e indicadores de gestión que permitan ver claramente los costos administrativos del mismo. La conformación del marco lógico en forma unificada permite ver que estratégicamente esto es posible, y respondería a un proceso que se puede realizar en forma natural y que significaría también que la gestión de los fondos se pueda ver en forma nítida y separada de la gestión de ProChile.</p>	<p>3. Implementar las recomendaciones derivadas del estudio de factibilidad, en lo que corresponda.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2011</p>	<p><u>Calificación:</u> Cancelado (30-06-2010)</p>
<p>I. DISEÑO. 1. Unificar los Fondos en una sola estructura organizacional. Se recomienda que exista una sola administración que aborde las tareas del programa como uno sólo, adoptando las buenas</p>	<p>4. Establecer formalmente el nuevo diseño organizacional que permitirá la homologación y armonización de los procesos de ambos fondos.</p>	<p>A través de la Resolución Exenta Nº J?0558 del día 15 de junio 2010, se aprobó la estructura orgánica y funcional de la DIRECON que permite concentrar en una sola estructura la administración de los dos fondos: Fondo Tradicional (FT) y Fondo de Promoción de Exportaciones Silvoagropecuarias (FPESA).</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p>

<p>prácticas aprendidas de la gestión del FPESA de tal manera de ser más eficientes en su accionar, con un solo tipo de contabilidad, un control de un directorio público-privado e indicadores de gestión que permitan ver claramente los costos administrativos del mismo. La conformación del marco lógico en forma unificada permite ver que estratégicamente esto es posible, y respondería a un proceso que se puede realizar en forma natural y que significaría también que la gestión de los fondos se pueda ver en forma nítida y separada de la gestión de ProChile.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p><u>Medios de Verificación:</u> REJ-0558_ESTRUCTURA_1 REJ-0558_ESTRUCTURA_2</p>
<p>I. DISEÑO. 1. Unificar los Fondos en una sola estructura organizacional. Se recomienda que exista una sola administración que aborde las tareas del programa como uno sólo, adoptando las buenas prácticas aprendidas de la gestión del FPESA de tal manera de ser más eficientes en su accionar, con un solo tipo de contabilidad, un control de un directorio público-privado e indicadores de gestión que permitan ver claramente los costos</p>	<p>5. Desarrollar y aprobar formalmente las nuevas bases de licitación para concursos de proyectos sectoriales y empresariales de promoción de exportaciones</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>A través de Resolución Afecta Nº 114 del día 24 de junio 2010, se aprueban bases y anexos del Concurso para Postulación de Proyectos Sectoriales y Empresariales de Promoción de Exportaciones y formato tipo de Convenios. Se adjunta resolución y bases.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resol_Afecta-114-Concurso_2011_Pág1-12 Resol_Afecta-114-Concurso_2011_Pág13-24 Resol_Afecta-114-Concurso_2011_Pág25-28</p>

<p>administrativos del mismo. La conformación del marco lógico en forma unificada permite ver que estratégicamente esto es posible, y respondería a un proceso que se puede realizar en forma natural y que significaría también que la gestión de los fondos se pueda ver en forma nítida y separada de la gestión de ProChile.</p>		
<p>I. DISEÑO. 1. Unificar los Fondos en una sola estructura organizacional. Se recomienda que exista una sola administración que aborde las tareas del programa como uno sólo, adoptando las buenas prácticas aprendidas de la gestión del FPESA de tal manera de ser más eficientes en su accionar, con un solo tipo de contabilidad, un control de un directorio público-privado e indicadores de gestión que permitan ver claramente los costos administrativos del mismo. La conformación del marco lógico en forma unificada permite ver que estratégicamente esto es posible, y respondería a un proceso que se puede realizar en forma natural y que significaría también que la gestión de los</p>	<p>6. Diseño de la estructura y organización del Consejo Público Privado para el ámbito no silvoagropecuario.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Actualmente, en la nueva Subdirección de Desarrollo, se ubica el Subdepartamento Secretaria de Promoción de Exportaciones, unidad responsable de la administración del Fondo Tradicional y Fondo Promoción de Exportaciones Silvoagropecuaria (FPESA), con indicadores de gestión únicos. Lo que viene a plasmar la recomendación de unificar la administración de las tareas de los fondos, generando mayor eficiencia en la toma de decisiones y administración de recursos.</p> <p>Se adjunta el "diseño de la estructura y organización del Consejo Público Privado para el ámbito no silvoagropecuario". No obstante, es necesario abordar una propuesta distinta dada la incorporación, a partir del 1 de enero del 2011, del Programa Marcas Sectoriales de CORFO a ProChile. Este Programa contempla para su operación un Consejo Público-Privado.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Diseño y Estructura Consejo de Promoción de Exportaciones no silvoagropecuario</p>

<p>fondos se pueda ver en forma nítida y separada de la gestión de ProChile.</p>		
<p>I. DISEÑO. 1. Unificar los Fondos en una sola estructura organizacional. Se recomienda que exista una sola administración que aborde las tareas del programa como uno sólo, adoptando las buenas prácticas aprendidas de la gestión del FPESA de tal manera de ser más eficientes en su accionar, con un solo tipo de contabilidad, un control de un directorio público-privado e indicadores de gestión que permitan ver claramente los costos administrativos del mismo. La conformación del marco lógico en forma unificada permite ver que estratégicamente esto es posible, y respondería a un proceso que se puede realizar en forma natural y que significaría también que la gestión de los fondos se pueda ver en forma nítida y separada de la gestión de ProChile.</p>	<p>7. Implementación del Consejo Público Privado para el ámbito no silvoagropecuario.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2011</p>	<p>Las orientaciones de ProChile han cambiado desde la fecha en que se realizó el diseño de la estructura y organización del consejo público privado, por lo que la implementación de este consejo no es de utilidad para la institución, lo que fue señalado en diciembre de 2010 en el cumplimiento del compromiso de diseño.</p> <p>Por lo anterior se sostuvo reunión con sectorialista con el objeto de explicar nuevo escenario y solicitar por tanto la cancelación del compromiso, de esto se concluyó la pertinencia de enviar un oficio de Director de ProChile a Directora de Presupuestos, entregando los antecedentes necesarios para la cancelación del compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (31-12-2011)</p>
<p>I. DISEÑO. 2. Articular y coordinar los servicios entregados por el programa en sus diferentes líneas y sublíneas, de tal manera</p>	<p>1. Diseñar e implementar un plan de capacitación y difusión a nivel interno y externo en relación al nuevo ordenamiento de las áreas de servicios que</p>	<p>Se adjunta informe y anexos que dan cuenta del cumplimiento del compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>

<p>de que el beneficiario pueda abordar globalmente sus problemas de exportación. Lo anterior implica que el programa en conjunto con las empresas beneficiarias y a partir de una perspectiva macro de la oferta de servicios, logre seleccionar las mejores alternativas de participación en las distintas líneas y sublíneas de acuerdo con las propias necesidades de éstas.</p>	<p>ofrece el programa (líneas y sublíneas).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>INFORME CUMPLIMIENTO COMPROMISO CON LA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO</p> <p>Anexo 1 - Talleres Exportar paso a paso</p> <p>Anexo 2 - Presentación ProChile y sus servicios</p> <p>Anexo 3 - Pantallazos Sitio Web</p>
<p>I. DISEÑO. 3. Revisar la pertinencia de cada una de las líneas y sublíneas acorde a la problemática actual, generando y analizando la información necesaria que permita medir resultados y satisfacción de clientes y en función de ello decidir cuáles deben permanecer, e incorporarlo como un proceso permanente en la gestión del programa.</p>	<p>1. Diseñar un sistema de evaluación de resultados y satisfacción de clientes, que permita cubrir en dos años la totalidad de los servicios que ofrece el programa.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Ante la necesidad de medir los resultados de los servicios prestados por el programa, se diseñó durante el 2010 un sistema de evaluación de resultados y satisfacción de clientes. Por la naturaleza dinámica de los servicios de ProChile, el sistema diseñado permite flexibilidad de ajustes y mejoras permanentes.</p> <p>En el diseño se consideraron las evaluaciones que se hacen de las actividades de promoción y la encuesta de satisfacción de clientes que se contrata a una institución externa. Con estos dos insumos, más los nuevos requerimientos de información por parte de las autoridades se construyó internamente en ProChile, en plataforma compatible con Microsoft Dynamic, un sistema on line que consiste en la aplicación de una encuesta a las empresas que participan en una actividad de promoción de exportaciones específica que es parte de alguno de los servicios que entrega el programa. Los objetivos del sistema responden a la necesidad de contar con información para la toma de decisiones respecto de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los negocios concretados y proyecciones futuras que resultan de participar en un servicio del programa. Esta información luego es chequeada en 6 meses y un año a fin de dar seguimiento al avance de la empresa en materia de sus exportaciones como resultado de su participación. 2. Medir el nivel de satisfacción de la empresa respecto de su participación en la actividad, en atención a ciertos factores específicos como son: idoneidad, equipo de trabajo, contacto y costos. Respecto del factor idoneidad, lo que se busca es información respecto de si el instrumento le

		<p>sirvió para iniciar, aumentar o diversificar en el proceso exportador.</p> <p>3. Observaciones generales y específicas, en un campo abierto se busca que las empresas entreguen comentarios que permitan mejorar los instrumentos y atender mejor sus propias necesidades.</p> <p>En atención a la diversidad de servicios como Ferias internacionales; Misiones comerciales; Ruedas de negocios; Sabores de Chile; Muestra y cata; Concurso de Promoción de Exportaciones. Coaching exportador; Programa de Atención y Apoyo exportador (herramientas de pre-internacionalización), que presenta el programa, se desarrollaron formatos específicos de encuestas on line para cada uno de estos, algunos se adjuntan (en word) como medio de verificación. Los formatos están actualmente disponibles on line en el sistema de evaluación.</p> <p>El diseño se terminó y probó en octubre del 2010 y a partir de esa fecha se inició su aplicación a las empresas que participan en los servicios del programa.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> ENCUESTA EMPRESAS PARTICIPANTES PROGRAMA ENCUENTRO COMERCIO DE SERVICIOS FINAL</p> <p>Misión Comercial de Prospección de Mercado - Taiwan Final</p> <p>Rueda de Negocios Forestal - Bio Bio final</p> <p>Sistema de evaluación resultados y satisfacción clientes</p>
<p>I. DISEÑO. 3. Revisar la pertinencia de cada una de las líneas y sublíneas acorde a la problemática actual, generando y analizando la información necesaria que permita medir resultados y satisfacción de clientes y en función de ello decidir cuáles deben permanecer, e incorporarlo como un proceso permanente en la gestión del programa.</p>	<p>2. Implementar el sistema de evaluación de resultados y satisfacción de clientes y reportar sus avances.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2011</p>	<p>El sistema de evaluación de resultados y satisfacción de clientes que se diseñó durante el 2010, inició su implementación en octubre del mismo año. Ocasión en que se evaluaron las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> Encuentro de Comercio de Servicios, realizada en Colombia Feria Sial, realizada en Paris Misión Comercial de Prospección del Mercado de Taiwán, sector Forestal. Primera Rueda Internacional de Negocios de la Madera a Asia, realizada en la Región del Bio Bio. Feria Pollutec <p>Se adjunta algunos de los modelos usados y el link que se uso para estos servicios fue: http://sistemas.prochile.cl/encuestas/feria.php</p>

		<p>De la implementación anterior y la necesidad de contar con mayor autonomía para la creación y envío de las encuestas a las empresas participantes en los servicios se definió realizar mejoras al sistema y se realizó un cambio en el soporte on line donde se aloja el sistema de evaluación de resultados y satisfacción de clientes, cambiando al siguiente link:</p> <p>http://ssn.direcon.cl/SelectSurveyNET/TakeSurvey.aspx?SurveyID=8IKK9ml</p> <p>En esta nueva plataforma, durante el año 2011 a la fecha se han incorporado al sistema de evaluación de resultados y satisfacción de clientes la totalidad de las ferias internacionales, muestra y cata, sabores de Chile y una muestra de los proyectos de planes sectoriales de ambos fondos.</p> <p>En concreto, a la fecha de este reporte, se ha aplicado el sistema de evaluación de resultados y satisfacción de clientes a las actividades indicadas en medio de verificación adjunto.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Listado de actividades a las que se ha aplicado el sistema</p>
<p>I. DISEÑO. 3. Revisar la pertinencia de cada una de las líneas y sublíneas acorde a la problemática actual, generando y analizando la información necesaria que permita medir resultados y satisfacción de clientes y en función de ello decidir cuáles deben permanecer, e incorporarlo como un proceso permanente en la gestión del programa.</p>	<p>3. Elaborar informe de los resultados y satisfacción de clientes para la totalidad de los servicios que ofrece el programa, e implementar las recomendaciones que surgen a partir de éste.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2011</p>	<p>En respuesta a la observación, complementamos nuestra entrega anterior con los siguientes antecedentes:</p> <p>Para cada una de las actividades (ferias internacionales, muestra y cata, sabores de Chile, entre otras) las empresas que responden proponen mejoras o generan críticas las que han sido consideradas e implementadas en la medida de su pertinencia y factibilidad por parte de la Institución. Con esto se entrega un informe de resultados de negocios y satisfacción al responsable de la actividad en la sede central, regiones y oficina comercial, además de las jefaturas comprometidas.</p> <p>A partir de lo anterior, el sistema se incorporó en la planificación estratégica institucional como un trabajo permanente, con lo cual se cuenta para el 2012 con un listado de actividades de promoción de exportaciones del programa, a las que se les aplicará el sistema de evaluación de resultados y satisfacción de clientes. Los comentarios de las empresas y sus evaluaciones (notas traducidas en porcentaje, cuando corresponde) se usan como insumo en la toma de decisiones.</p>

		<p>Medios de Verificación:</p> <p>2. Informe de Resultados del Sistema de Evaluación de Resultados y Satisfacción de Clientes 2011 (pdf). Los siguientes informes específicos (Feria European Seafood, Sabores de Chile Rusia ? Turquía y Muestra y Cata ? Rusia) permiten observar los reportes individuales por actividad que se generan a partir de la información que se obtiene con el sistema.</p> <p>3. Feria European Seafood 4. Sabores de Chile Rusia ? Turquía 5. Muestra y Cata ? Rusia</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2012)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de resultados y satisfacción de clientes</p> <p>Informe de Resultados del Sistema de Evaluación de Resultados y Satisfacción de Clientes 2011 (pdf)</p> <p>Feria European Seafood</p> <p>Sabores de Chile Rusia ? Turquía</p> <p>Muestra y Cata ? Rusia</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN. 1. Evaluar el grado de focalización que permita detectar si el programa está beneficiando a las empresas que se ha propuesto atender, a partir de los registros de las características de las empresas beneficiarias. Por ejemplo, con la aplicación del Test de Potencialidad Exportadora a toda empresa (no exportadora) que postule a alguna de las líneas y</p>	<p>1. Mejorar la herramienta Test de Potencialidad Exportadora y definir su aplicación, en el marco de las características de la población real/potencial correspondiente al componente 2 (Capacitación y asesoría para el desarrollo de capacidades exportadoras).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>El nuevo Test de Potencialidad Exportadora, es un instrumento para evaluar el potencial exportador de las empresas nacionales, de productos y servicios, que se denominen como clientes de la institución. Su objetivo es identificar fortalezas, debilidades y oportunidades en estas empresas, respecto de su potencial exportador, de tal modo que posibilite la aplicación en alguna de las líneas que para este efecto ha definido ProChile.</p> <p>La nueva versión consolida las diversas versiones que se han aplicado, eliminando preguntas redundantes y estandariza la ficha de información respecto de los clientes, todo lo anterior permite acortar el tiempo de toma del test.</p> <p>El Test de Potencialidad Exportadora será aplicado a los clientes nuevos que deseen utilizar herramientas de la plataforma de Atención y Apoyo Exportador de ProChile.</p> <p>Se adjunta test.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p>

<p>sublíneas del Programa, se puede mejorar los registros con información de las empresas postulantes, con el fin de cuantificar el universo de empresas con potencial exportador que a su vez forman parte de la población objetivo del Programa, mejorar los resultados de focalización y realizar un seguimiento de sus características exportadoras posterior a su participación en el Programa.</p>		<p><u>Medios de Verificación:</u> -TEST EXPORTADOR - AÑO 2011-</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN. 1. Evaluar el grado de focalización que permita detectar si el programa está beneficiando a las empresas que se ha propuesto atender, a partir de los registros de las características de las empresas beneficiarias. Por ejemplo, con la aplicación del Test de Potencialidad Exportadora a toda empresa (no exportadora) que postule a alguna de las líneas y sublíneas del Programa, se puede mejorar los registros con información de las empresas postulantes, con el fin de cuantificar el universo de empresas con potencial</p>	<p>2. Implementar las adecuaciones al sistema CRM (Customer Register Management) de manera que éste permita el registro de la información que se recopile a través del Test de Potencialidad.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2011</p>	<p>El Test de Potencialidad Exportadora, es un instrumento para evaluar el potencial exportador de las empresas nacionales, de productos y servicios, que se denominen como clientes de la institución. Su objetivo es identificar, a través de una entrevista personal, fortalezas, debilidades y oportunidades en estas empresas, respecto de su potencial exportador, de tal modo que posibilite la aplicación en alguna de las líneas que para este efecto ha definido ProChile.</p> <p>La naturaleza del test hace necesario realizar una entrevista personal entre un funcionario ProChile, capacitado especialmente para ello, y el empresario representante de una empresa (cliente nuevo) que desee utilizar herramientas de la plataforma de Atención y Apoyo Exportador.</p> <p>Terminada la entrevista, el test íntegro se sube a la cuenta del nuevo cliente en el CRM. Con ello se cuenta en un único sistema con información actualizada del estado de las empresas en materia de potencialidad o capacidad exportadora, lo que permitirá prestarles un mejor servicio identificando precisamente el que mejor le acompañe para su proceso exportador.</p> <p>Actualmente 50 empresas ya cuentan con el test en sus fichas de cuenta en CRM en formato pdf.</p> <p>En documento adjunto se muestra, como medio de verificación, la imagen</p>

<p>exportador que a su vez forman parte de la población objetivo del Programa, mejorar los resultados de focalización y realizar un seguimiento de sus características exportadoras posterior a su participación en el Programa.</p>		<p>en CRM de una empresa con el respectivo test.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Imagen en CRM de empresa con su respectivo test</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN. 1. Evaluar el grado de focalización que permita detectar si el programa está beneficiando a las empresas que se ha propuesto atender, a partir de los registros de las características de las empresas beneficiarias. Por ejemplo, con la aplicación del Test de Potencialidad Exportadora a toda empresa (no exportadora) que postule a alguna de las líneas y sublíneas del Programa, se puede mejorar los registros con información de las empresas postulantes, con el fin de cuantificar el universo de empresas con potencial exportador que a su vez forman parte de la población objetivo del Programa, mejorar los resultados de focalización y realizar un seguimiento de sus características</p>	<p>3. Desarrollar un piloto con la aplicación del CRM den el registro del test de potencialidad exportadora a las empresas de tres regiones, excluyendo la Región Metropolitana.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2011</p>	<p>En respuesta a su observación relacionada con el compromiso "Desarrollar un piloto con la aplicación del CRM den el registro del test de potencialidad exportadora a las empresas de tres regiones, excluyendo la Región Metropolitana", complementamos el medio de verificación reportado con los siguientes documentos: El test tomado presencialmente (TEST Frutas Maule_1-10.pdf, TEST Frutas Maule_11-19.pdf y TEST Frutas Maule_20-28.pdf), la información recogida en el test se consolida en una planilla Excel (Sociedad Agrícola Frutos Maule Limitada_VII Maule _TEST.xls) para finalmente elaborar un informe dirigido a la empresa (Informe agrícola frutos del Maule.pdf) el que contiene el puntaje obtenido por la empresa y la propuesta de los instrumentos que ProChile dispone para apoyarlo en el proceso de internacionalización.</p> <p>Adicionalmente, adjuntamos un segundo set de los mismos documentos correspondientes al proceso realizado con la empresa AgroAurora Ltda.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - TEST AgroAurora Limitada.pdf - Exportadora AgroAurora Ltda_VII Maule _TEST.xls - Informe Exportadora AgroAurora Ltda.pdf - Pantallazo AgroAurora.docx <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2012)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Medio de verificación: Listado de las empresas a las que se les aplico el test en el piloto; y pantallazo de una de las empresas y su test en el CRM</p> <p>TEST Frutas Maule_1-10.pdf</p> <p>TEST Frutas Maule_11-19.pdf</p> <p>TEST Frutas Maule_20-28.pdf</p>

<p>exportadoras posterior a su participación en el Programa.</p>		<p>Sociedad Agrícola Frutos Maule Limitada_VII Maule _TEST.xls</p> <p>Informe agrícola frutos del Maule.pdf</p> <p>TEST AgroAurora Limitada.pdf</p> <p>Exportadora AgroAurora Ltda_VII Maule _TEST.xls</p> <p>Informe Exportadora AgroAurora Ltda.pdf</p> <p>Pantallazo Agroaurora.doc</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN. 1. Evaluar el grado de focalización que permita detectar si el programa está beneficiando a las empresas que se ha propuesto atender, a partir de los registros de las características de las empresas beneficiarias. Por ejemplo, con la aplicación del Test de Potencialidad Exportadora a toda empresa (no exportadora) que postule a alguna de las líneas y sublíneas del Programa, se puede mejorar los registros con información de las empresas postulantes, con el fin de cuantificar el universo de empresas con potencial exportador que a su vez forman parte de la población objetivo del Programa, mejorar los resultados de focalización</p>	<p>4. Realizar un informe de seguimiento de las características exportadoras y su trayectoria de participación en el programa, de las empresas que formaron parte del piloto de aplicación del test de potencialidad exportadora.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2011</p>	<p>Del total de 163 empresas con aplicación de test de potencialidad exportadora que formaron parte del piloto se observaron las siguientes características:</p> <p>Un total de 94 empresas estuvieron en condiciones de utilizar los instrumentos del programa de formación exportadora que les permitió desarrollar o fortalecer sus habilidades en el ámbito del comercio internacional.</p> <p>Un total de 35 empresas calificaron para participar del programa Coaching Exportador, instrumento de ProChile, que les permitió entrenarse en la acción, con foco en una experiencia real de negocio que pretende potenciar las habilidades de liderazgo y gestión de nuevos negocios de los participantes, y apoyarlos en la construcción de redes de apoyo para fortalecer su capacidad exportadora. Cabe destacar que las empresas que participaron de este programa, cursaron en forma complementaria el Diplomado en Comercio Internacional, el cual permitió entregar herramientas para la elaboración del plan de negocios exportador.</p> <p>De las empresas antes mencionadas, 89 utilizaron el instrumento de capacitación denominado "Diplomado en Comercio Internacional" realizado con la Universidad de Chile que les entregó conocimientos en materias de comercio internacional, con el objeto de incorporar y desarrollar nuevos exportadores y futuros líderes empresariales chilenos.</p> <p>Un total de 6 empresas de la muestra hicieron uso del programa de pre internacionalización cuyo objetivo fue el aprendizaje en mercados internacionales con actividades en terreno, que permitieron orientar a las empresas con potencial exportador respecto de las oportunidades</p>

<p>y realizar un seguimiento de sus características exportadoras posterior a su participación en el Programa.</p>		<p>disponibles en el mercado al que se visitó.</p> <p>Se adjunta medio de verificación con el listado de las empresas vinculadas al instrumento.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Medio de verificación: Listado de las empresas vinculada al instrumento derivado, según las características antes mencionadas</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN. 2. Implementar un plan de mejoramiento de los sistemas de información que permita reforzar la función de monitoreo y seguimiento del programa. Este sistema debe incluir al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recopilar sistemáticamente información de las características de las empresas a su ingreso al programa por líneas y sublíneas estratégicas, de manera de poder monitorear y evaluar los resultados de los beneficiarios post-intervención. - Recopilar sistemáticamente información de la satisfacción de clientes que permita realizar un análisis comparativo entre los distintos instrumentos 	<p>1. Revisar indicadores definidos durante el proceso de evaluación, adecuarlos y/o definir nuevos indicadores.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Se adjunta revisión de indicadores.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> MML Fondo Tradicional y FPESA</p>

<p>de fomento de exportaciones y entre las líneas de acción ejecutadas por el programa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar los sistemas de registro de los proyectos de manera de identificar correctamente la región que se beneficia de la iniciativa, en vez de registrar la dirección comercial de las empresas, lo que lleva a una sobre representación de la Sede Central. - Obtener información desagregada de los gastos del programa, entre ellos el gasto devengado en la producción de los componentes y el gasto de administración del programa. - Recopilar información que permita la construcción oportuna de todos los indicadores de la MML y su cuantificación. 		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN. 2. Implementar un plan de mejoramiento de los sistemas de información que permita reforzar la función de monitoreo y seguimiento del programa. Este</p>	<p>2. Incorporar los indicadores de desempeño que sean pertinentes en el Sistema de Información de Gestión (SIG) institucional.</p>	<p>Para la Dirección de Promoción de Exportaciones, es pertinente incluir los siguientes indicadores de resultado de la MML del Programa al SIG institucional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participación de los nuevos productos exportados a cada país año t por clientes año t-1 sobre el total de productos exportados a cada país año t por clientes año t-1 2. Porcentaje clientes FT que encuentran satisfactorios los servicios/productos entregados año t

<p>sistema debe incluir al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recopilar sistemáticamente información de las características de las empresas a su ingreso al programa por líneas y sublíneas estratégicas, de manera de poder monitorear y evaluar los resultados de los beneficiarios post-intervención. - Recopilar sistemáticamente información de la satisfacción de clientes que permita realizar un análisis comparativo entre los distintos instrumentos de fomento de exportaciones y entre las líneas de acción ejecutadas por el programa. - Mejorar los sistemas de registro de los proyectos de manera de identificar correctamente la región que se beneficia de la iniciativa, en vez de registrar la dirección comercial de las empresas, lo que lleva a una sobre representación de la Sede Central. - Obtener información 	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2011</p>	<p>3. Porcentaje clientes FPESA que encuentran satisfactorios los servicios/productos entregados año t</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> SIG ProChile</p>
---	--	---

<p>desagregada de los gastos del programa, entre ellos el gasto devengado en la producción de los componentes y el gasto de administración del programa.</p> <p>- Recopilar información que permita la construcción oportuna de todos los indicadores de la MML y su cuantificación.</p>		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN. 2. Implementar un plan de mejoramiento de los sistemas de información que permita reforzar la función de monitoreo y seguimiento del programa. Este sistema debe incluir al menos lo siguiente:</p> <p>- Recopilar sistemáticamente información de las características de las empresas a su ingreso al programa por líneas y sublíneas estratégicas, de manera de poder monitorear y evaluar los resultados de los beneficiarios post-intervención.</p> <p>- Recopilar sistemáticamente información de la</p>	<p>3. Cuantificar aquellos indicadores de la Matriz de Marco Lógico que sean factibles de medir.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2011</p>	<p>Se adjunta reporte con la medición de los indicadores.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Cuantificación indicadores MML</p>

<p>satisfacción de clientes que permita realizar un análisis comparativo entre los distintos instrumentos de fomento de exportaciones y entre las líneas de acción ejecutadas por el programa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar los sistemas de registro de los proyectos de manera de identificar correctamente la región que se beneficia de la iniciativa, en vez de registrar la dirección comercial de las empresas, lo que lleva a una sobre representación de la Sede Central. - Obtener información desagregada de los gastos del programa, entre ellos el gasto devengado en la producción de los componentes y el gasto de administración del programa. - Recopilar información que permita la construcción oportuna de todos los indicadores de la MML y su cuantificación. 		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN. 2. Implementar un plan de mejoramiento de los sistemas de</p>	<p>4. Generar Reportes a nivel nacional, con información disponible, desagregada de clientes</p>	<p>Se adjuntan dos archivos como medios de verificación que dan cuenta de los reportes que se obtienen del sistema de registro de actividades de ProChile. El archivo "Informe 2010 Clientes ProChile" es un reporte que se elabora</p>

<p>información que permita reforzar la función de monitoreo y seguimiento del programa. Este sistema debe incluir al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recopilar sistemáticamente información de las características de las empresas a su ingreso al programa por líneas y sublíneas estratégicas, de manera de poder monitorear y evaluar los resultados de los beneficiarios post-intervención. - Recopilar sistemáticamente información de la satisfacción de clientes que permita realizar un análisis comparativo entre los distintos instrumentos de fomento de exportaciones y entre las líneas de acción ejecutadas por el programa. - Mejorar los sistemas de registro de los proyectos de manera de identificar correctamente la región que se beneficia de la iniciativa, en vez de registrar la dirección comercial de las empresas, lo que lleva a 	<p>por líneas de trabajo, incluyendo información relevante para la gestión.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2011</p>	<p>anualmente con la información disponible de los clientes, identificando su calidad de exportador o no, de usuario de proyecto, identificando su región de pertenencia, entre otras características; y el segundo archivo es una imagen del listado de reportes que entrega el sistema de registro de actividades de ProChile, con ellos se puede obtener información específica por cada clientes registrado.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe 2010 Clientes ProChile</p> <p>Imagen reportes</p>
---	--	--

<p>una sobre representación de la Sede Central.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtener información desagregada de los gastos del programa, entre ellos el gasto devengado en la producción de los componentes y el gasto de administración del programa. - Recopilar información que permita la construcción oportuna de todos los indicadores de la MML y su cuantificación. 		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN. 2. Implementar un plan de mejoramiento de los sistemas de información que permita reforzar la función de monitoreo y seguimiento del programa. Este sistema debe incluir al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recopilar sistemáticamente información de las características de las empresas a su ingreso al programa por líneas y sublíneas estratégicas, de manera de poder monitorear y evaluar los resultados de los beneficiarios post-intervención. 	<p>5. Generar reportes a nivel nacional, con información disponible, desagregada de los gastos del programa detallando gastos de producción y administración.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2011</p>	<p>Se adjunta reporte que incluye información que es utilizada para la gestión institucional del programa, el que se obtiene del sistema de control y gestión presupuestaria.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Gastos producción y administración</p>

<ul style="list-style-type: none">- Recopilar sistemáticamente información de la satisfacción de clientes que permita realizar un análisis comparativo entre los distintos instrumentos de fomento de exportaciones y entre las líneas de acción ejecutadas por el programa.- Mejorar los sistemas de registro de los proyectos de manera de identificar correctamente la región que se beneficia de la iniciativa, en vez de registrar la dirección comercial de las empresas, lo que lleva a una sobre representación de la Sede Central.- Obtener información desagregada de los gastos del programa, entre ellos el gasto devengado en la producción de los componentes y el gasto de administración del programa.- Recopilar información que permita la construcción oportuna de todos los indicadores de la MML y su cuantificación.		
---	--	--

