

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

|                   |  |                 |    |
|-------------------|--|-----------------|----|
| <b>MINISTERIO</b> | MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES                        | <b>PARTIDA</b>  | 06 |
| <b>SERVICIO</b>   | DIRECCION GENERAL DE RELACIONES ECONOMICAS INTERNACIONALES | <b>CAPÍTULO</b> | 02 |

| Producto Estratégico al que se Vincula  | Indicador   | Fórmula de Cálculo   | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Meta 2012 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación  | No-Tas (9) |
|---|---|--|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| ● Acciones de promoción para la introducción, penetración y consolidación de mercados | <u>Calidad/Producto</u><br><br>Porcentaje de clientes satisfechos respecto del total de clientes encuestados<br><br>Aplica Enfoque de Género: NO  | $\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de clientes satisfechos}}{\text{N}^\circ \text{ total de clientes encuestados}} * 100 \right)$   | s.i.          | s.i.          | 0 %           | 78 %          | 72 %      | SI           | 108%              | 10%         | <u>Reportes/Informes</u><br>Informe de satisfacción preparado por entidad externa | 1          |
| ● Acuerdos Económicos Internacionales   | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>Porcentaje de productos con arancel 0 año t, con respecto al total de productos negociados en los acuerdos económicos internacionales suscritos por Chile<br><br>Aplica Enfoque de Género: NO | $\left( \frac{\text{Número de productos con arancel 0 año t}}{\text{Número total de productos negociados en los acuerdos económicos internacionales suscritos por Chile}} * 100 \right)$ | n.m.          | 90 %          | 91 %          | 91 %          | 91 %      | SI           | 100%              | 20%         | <u>Reportes/Informes</u><br>Reporte en base a sistemas de información DIRECON     |            |

| Producto Estratégico al que se Vincula   | Indicador   | Fórmula de Cálculo  | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Meta 2012 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación   | No-Tas (9) |
|--|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| ●Acuerdos Económicos Internacionales   | <u>Eficacia/Producta</u><br><br>Porcentaje anual de exportaciones hacia los países con los que Chile tiene Acuerdos Comerciales vigentes año t sobre el total de exportaciones chilenas año t<br><br>Aplica Enfoque de Género: NO | ((Monto de exportaciones a países con acuerdos económicos vigentes año t /Monto total de exportaciones de Chile año t)*100)   | n.m.          | 92 %          | 93 %          | 93 %          | 92 %      | SI           | 101%              | 10%         | <u>Reportes/Informes</u><br>Reportes del Departamento de Estudios de Direcon   |            |
| ●Acuerdos Económicos Internacionales   | <u>Eficacia/Producta</u><br><br>Porcentaje de participación del PIB de países con los que Chile tiene acuerdos económicos internacionales en el PIB mundial<br><br>Aplica Enfoque de Género: NO                                   | (Porcentaje de participación del PIB de países con los que Chile tiene acuerdos económicos internacionales en el PIB mundial) | 86.10 %       | 85.00 %       | 0.00 %        | 85.36 %       | 85.58 %   | SI           | 100%              | 10%         | <u>Reportes/Informes</u><br>Informe del Depto. Estudios de DIRECON, en base a información del FMI, CEPAL y Banco Mundial |            |
| ●Información comercial (Generación y Difusión)<br><br>●Acciones de promoción para la introducción, penetración y consolidación de mercados | <u>Eficacia/Producta</u><br><br>Porcentaje de participación de clientes exportadores ProChile año t sobre el total de exportadores nacionales año t<br><br>Aplica Enfoque de Género: NO   | ((N° Clientes ProChile que exportan en el año t/N° exportadores nacionales en el año t)*100)                                  | n.m.          | 39 %          | 40 %          | 41 %          | 42 %      | SI           | 102%              | 25%         | <u>Reportes/Informes</u><br>Reporte en base a sistemas de información DIRECON  |            |

| Producto Estratégico al que se Vincula  | Indicador  | Fórmula de Cálculo  | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Meta 2012 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación  | No-Tas (9) |
|---|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| <p>•Capacitación y asesorías para el desarrollo de capacidades exportadoras</p> <p>•Acciones de promoción para la introducción, penetración y consolidación de mercados</p> | <p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de nuevos pares productos-mercados de destino, exportados por los clientes institucionales, sobre el total de pares productos-mercados exportados por los clientes institucionales en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((número de nuevos producto - país exportados año t por clientes año t-1/número total de producto - país exportados año t por clientes año t-1)*100)</p> | 30 %          | 29 %          | 29 %          | 29 %          | 27 %      | SI           | 109%              | 25%         | <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Reporte en base a sistemas de información DIRECON</p> | 2          |

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

|   |      |
|---|------|
| <b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>                 | 100% |
| <b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b> | 0%   |
| <b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>                       | 100% |

Notas:

1.-El análisis de satisfacción se realizó sobre la base de factores o ámbitos, y que en su conjunto explican la calidad y satisfacción del servicio prestado por ProChile. A partir de las respuestas obtenidas de los clientes de ProChile, el indicador muestra un importante aumento en la satisfacción general de los clientes respecto de la meta comprometida para el año 2012. Esto se manifiesta en que el porcentaje de encuestados, categorizados en el segmento de satisfechos, aumentó de 72% a 78%, mientras que el de insatisfechos disminuyó de 28% a 22%. La meta se complementa con la incorporación, en ámbito "idoneidad del servicio" y de los instrumentos de ProChile, de la pregunta "Recomendaría a otro empresario utilizar algún instrumento de ProChile para promover sus exportaciones?". Los resultados a esta pregunta del grupo de clientes satisfechos obtuvieron un promedio de 6.7, repitiéndose esta condición para todos los instrumentos analizados.

2.-El sobre cumplimiento de la meta responde a cambios en la legislación vigente, por cuanto la estimación de ésta se realizó según el comportamiento histórico del indicador y sin tener conocimiento del cambio que sufriría la legislación que aprueba el Arancel Aduanero. Por Oficio DIRECON N° 4609 del 24/09/2012, se informó de enmiendas y correcciones que se incorporaron al Arancel Aduanero chileno, mediante el Decreto N° 1148 del Min. Hacienda. Lo anterior se tradujo en la apertura de 352 códigos SACH2011 a más de uno en el Sistema SACH2012, y el cierre de más de 1.029 códigos SACH2011 a uno solo para el SACH2012, lo que hizo necesario contar con un correlacionador de códigos que incorporara la descripción de la glosa, permitiendo una correcta comparación y análisis de las estadísticas que requiere el cálculo del indicador.

