

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

<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 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Información comercial	<u>Calidad/Proceso</u>  Tiempo promedio de reembolso  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Suma en días desde que se solicita hasta que se resuelven los reembolsos/N° de reembolsos entregados))	10 días	9 días	8 días	8 días	9 días	SI	113%	5%	Base de datos corporativa	
•Información comercial	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de consultas en materia de promoción de exportaciones insatisfechas y abandonadas en call center de ProChile  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Suma de consultas en materia de promoción de exportaciones insatisfechas y abandonadas/Número total de consultas recibidas en call center de ProChile)*100)	10.8 %	10.1 %	6.2 %	5.2 %	10.0 %	SI	192%	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Bases de datos Institucionales y/o Software.	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Apoyo a estrategias de comercialización internacional	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Tasa de variación anual del número de empresas exportadoras  Aplica Enfoque de Género: NO	$((N^{\circ} \text{ de número de empresas exportadoras } t/N^{\circ} \text{ de número de empresas exportadoras } t-1)-1)*100)$	1.5 % 6108.0	5.2 % 6435.0	3.1 % 6636.0	3.7 % 6884.0	3.0 % 6828.0	SI	101%	12%	<u>Formularios/Fichas</u> Base de datos Banco Central	
•Apoyo a estrategias de comercialización internacional	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Tasa de variación anual del número de productos exportados  Aplica Enfoque de Género: NO	$((\text{Número de productos exportados año } t/\text{Número de productos exportados año } t-1)-1)*100)$	0.0 % 3750.0	2.8 % 3854.0	35.8 % 5235.0	2.8 % 5382.0	2.8 % 4080.0	SI	132%	12%	<u>Formularios/Fichas</u> Base de Datos Banco Central	2
•Apoyo a estrategias de comercialización internacional  &nbsp;&nbsp; - Apoyo a estrategias empresariales	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Tasa de variación anual del número de PYMEs exportadoras  Aplica Enfoque de Género: NO	$((\text{Número de PYMEs exportadoras } t/\text{Número de PYMEs exportadoras } t-1)-1)*100)$	0 % 5839	2 % 5938	6 % 6292	3 % 6490	3 % 6300	SI	103%	12%	<u>Base de Datos/Software</u> Base de datos Corporativa	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Apoyo en los mercados de destino	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Tasa de variación anual del número de mercados para exportación  Aplica Enfoque de Género: NO	$((\text{Número de mercados para exportación t} / \text{Número de mercados para exportación t-1}) - 1) * 100$	-8.7 % 158.0	4.4 % 165.0	3.6 % 171.0	6.4 % 182.0	0.0 % 170.0	SI	107%	12%	Base de Datos/Software Base de datos Banco Central	
•Acciones de promoción comercial	<u>Eficiencia/Producto</u>  Porcentaje de recursos para acciones de promoción comercial provenientes de privados  Aplica Enfoque de Género: NO	$((\text{Monto total de recursos para acciones de promoción comercial provenientes de privados} / \text{Monto total de recursos para acciones de promoción comercial}) * 100)$	49 %	50 %	0 %	55 %	50 %	SI	110%	12%	Base de Datos/Software Base de datos institucionales (OBS: precisar el nombre)	
•Acciones de promoción comercial	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de ferias internacionales en mercados con TLCs en que participa Chile  Aplica Enfoque de Género: NO	$((\text{N}^\circ \text{ de ferias internacionales en mercados con TLCs en que participa Chile} / \text{N}^\circ \text{ de ferias internacionales en mercados con TLCs realizadas}) * 100)$	15 %	50 %	0 %	71 %	69 %	SI	103%	6%	Base de Datos/Software Bases de datos Institucionales (OBS: precisar nombre)	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación, administración y negociación de acuerdos</li> </ul>	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de compromisos cumplidos incluidos en los TLCs suscritos por Chile  Aplica Enfoque de Género: NO	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de compromisos cumplidos incluidos en los TLCs suscritos por Chile}}{\text{Total de compromisos incluidos en los TLCs suscritos por Chile}} * 100 \right)$	n.c.	n.c.	0 %	87 %	81 %	SI	107%	12%	<u>Base de Datos/Software</u> Base de datos Dirección de Negociaciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo a estrategias de comercialización internacional</li> <li>Apoyo en los mercados de destino</li> <li>Implementación, administración y negociación de acuerdos</li> </ul>	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  Tasa de variación anual del monto de exportaciones nacionales  Aplica Enfoque de Género: NO	$\left( \frac{\text{Monto de exportaciones nacionales año t} - \text{Monto de exportaciones nacionales año t-1}}{\text{Monto de exportaciones nacionales año t-1}} * 100 \right)$	-1.03 % 174302696 67.00	13.82 % 20875.00	48.00 % 308960000 00.00	13.25 % 34989.00	9.64 % 30700.00	SI	114%	12%	<u>Base de Datos/Software</u> Base de datos Banco Central	

(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 sobre cumplimiento de la meta radica principalmente en la focalización de la atención que se ha realizado, priorizando a las empresas por sobre los estudiantes, disminuyendo con esto los tiempos de respuesta. Por otro lado los ejecutivos del call center han realizado una serie de cursos, principalmente en atención a público y en temas de comercio internacional lo que ha contribuido a realizar una metodología de atención más estructurada y especializada, por otro lado es necesario mencionar que la cantidad de llamadas, respecto al año anterior bajaron en alrededor del 12% lo que se traduce en mayor disponibilidad de tiempo para atender a los usuarios".

2.-No hay sobrecumplimiento en la Tasa de variación de los productos exportados. Esta variación alcanza al 2.8% (Efectivo 2005), lo que representa un 100% de Cumplimiento (meta 2.8%).