

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2003

MINISTERIO	Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción	PARTIDA	07
SERVICIO	Servicio de Cooperación Técnica	CAPÍTULO	16
PROGRAMA		PROGRAMA	

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Notas	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Estimado 2002	Meta 2003
1	Institucional	Calidad Porcentaje de usuarios atendidos por la institución que califica los servicios institucionales más que satisfactorios	Si	$(\text{N}^\circ \text{ usuarios que encuentran los servicios más que satisfactorios} / \text{N}^\circ \text{ total de usuarios encuestados}) * 100$	n.c.	80.0 %	s.i.	80.0 %	n.m.
2	Institucional	Economía Porcentaje de apalancamiento de recursos de otras fuentes	Si	$(\text{Monto de recursos provenientes de otras fuentes} / \text{Monto total de recursos}) * 100$	n.c.	10.0 %	11.0 %	20.4 %	22.1 %
3	Fondo de Fomento a la Microempresa(Programa Municipios(Fortalecimiento Capacidad de Fomento Productivo))	Eficacia Porcentaje de proyectos de fomento apoyados por los municipios	No	$(\text{N}^\circ \text{ de proyectos con apoyo municipal} / \text{N}^\circ \text{ total proyectos}) * 100$	n.c.	20.0 %	21.5 %	21.8 %	23.8 %
4	Fondo de Fomento a la Microempresa(Programa Municipios(Fortalecimiento Capacidad de Fomento Productivo))	Eficacia Porcentaje de municipios con programa de desarrollo de fomento productivo	No	$(\text{N}^\circ \text{ de Municipalidades en programa} / \text{N}^\circ \text{ total de municipalidades}) * 100$	n.c.	43.7 %	49.3 %	56.4 %	56.4 %
5	Fondo de Fomento a la Microempresa(Programa Municipios(Simplificación de Trámites))	Eficacia Porcentaje de municipios en Programa Simplificación de Trámites	No	$(\text{N}^\circ \text{ Municipios en programa simplificación de trámites} / \text{N}^\circ \text{ Total de municipios}) * 100$	n.c.	11.4 %	22.3 %	26.0 %	26.0 %

Nº	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Notas	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Estimado 2002	Meta 2003
6	Fondo de Fomento a la Microempresa(Programa Red SERCOTEC)	Eficiencia Promedio mensual de consultas atendidas a través de la Red SERCOTEC	Si	(Sumatoria (Nº de consultas recibidas en el año)/Nº meses año)	n.c.	n.c.	n.c.	5800	8300
7	Institucional	Eficiencia Porcentaje de gastos de administración sobre gastos totales	No	(Gastos de administración asociados a Subt. 21 y 22/Total Gasto efectivo en subtítulos 21, 22, 25 y 31)*100	n.c.	n.c.	n.c.	9.1 %	11.7 %
8	Fondo de Fomento a la Microempresa, Programa de Operación de fondos CORFO	Eficacia Porcentaje de empresarios del segmento MIPE respecto al total atendido en Programas de Apoyo Directo (PAD)	No	(Nº Total de empresarios MIPE en programas de apoyo directo/Nº Total de empresarios MIPE y PYME atendidos en programas de apoyo directo)*100	88.0 %	88.9 %	93.2 %	94.4 %	95.8 %
9	Institucional	Economía Porcentaje de recursos invertidos en fomento apalancados por el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR)	No	(Monto de recursos apalancados del FNDR/Monto total de recursos de fomento)*100	n.c.	n.c.	0.4 %	13.8 %	14.2 %
10	Institucional	Economía Porcentaje de recursos obtenidos de fondos concursables respecto al total de recursos de fomento	No	(Recursos obtenidos a través de procesos concursables/Monto total de recursos de fomento)*100	n.c.	3.5 %	5.7 %	6.4 %	7.7 %
11	Fondo de Fomento a la Microempresa(Programa Microempresa)	Economía Porcentaje de aporte de SERCOTEC respecto al total de fondos aplicados en Proyectos Asociativos	No	(Gasto SERCOTEC/Gasto SERCOTEC + Aporte Empresas + Aporte otras fuentes)*100	n.c.	63.6 %	61.1 %	61.0 %	60.0 %

### *Notas*

#### Nota del indicador 1 :

Este indicador se mide cada dos años. La recolección de la información se realiza mediante la aplicación de una encuesta en entrevistas personales a los usuarios seleccionados. El instrumento de recolección de la información para aplicar la encuesta de 2002 será de carácter estándar, con módulos diferenciales de acuerdo con el subsegmento específico del cliente y preestructurado, principalmente con preguntas cerradas y precodificadas de opinión y escalas de evaluación.

En la encuesta aplicada el año 2000, los términos o ítems de evaluación fueron del tipo cualitativos, evaluando los servicios en base a las siguientes alternativas: Muy satisfecho, Satisfecho, Poco satisfecho, Nada satisfecho. El porcentaje se refirió, en este caso, a que el 80 % de los entrevistados declaró estar satisfecho o muy satisfecho con SERCOTEC.

#### Nota del indicador 2 :

Se consideran recursos de otras fuentes, como INDAP, FOSIS, FNDR y otras, para proyectos MIPE (micro y pequeña empresa).

El año 2002 aumentan recursos provenientes del FNDR.

#### Nota del indicador 6 :

Página web [www.redsercotec.cl](http://www.redsercotec.cl) se encuentra disponible desde el año 2001.