

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

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	20.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	15.00	3
Total		100.00	9

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de clientes que reciben asesoría en los Centros de Desarrollo de Negocios en el año t	$(N^{\circ} \text{ de clientes asesorados en el año } t / N^{\circ} \text{ potencial de clientes a asesorar por la red de centros de desarrollo de negocios}) * 100$	100.0 % [[20749.0 / 20749.0 ]*100]	30.00	1
2	Porcentaje de proyectos de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas con logro de sus objetivos en el periodo t	$(N^{\circ} \text{ de proyectos de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas con logro en sus objetivos en el periodo } t / N^{\circ} \text{ de proyectos de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas seleccionados en el periodo } t) * 100$	89 % [[108 / 121 ]*100]	30.00	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año } t \text{ implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año } t / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [(5 / 5 )*100]	5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$	Mide	5.00	
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año } t / \text{Total de gastos ejecutados en el año } t) * 100$	18.00 % [[9219023447.00 / 51216796937.00 ]*100]	5.00	
3	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año } t / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año } t) * 100$	Mide	10.00	

### Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	Mide	5.00	3
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	98.05 % [(855.00 /872.00 )*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

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	5
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	14

#### Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente

#### 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 ?Memorándum 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 Se entenderá por proyectos de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas con logro en sus objetivos en el periodo t aquellos que logran uno o más de sus objetivos. Las organizaciones pueden ser nuevas o ya constituidas. En el primer caso el objetivo 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.
- 3 El trámite seleccionado es "Acceder a Asesoría legal virtual" correspondiente al ID 800450006 del RNT, el nombre del producto (bien y/o servicio) al que esta asociado es el "Programa para el Mejoramiento de la Competitividad de la MIPE".

El Hito de inicio (solicitud) corresponde al ingreso de la consulta por parte del usuario mediante plataforma Asesoría Legal Virtual y el Hito de finalización (recepción) al envío de respuesta al usuario través de correo electrónico.