

**APRUEBA MODIFICACIÓN DE CONVENIO DE  
DESEMPEÑO COLECTIVO 2020 DE LA SUBSECRETARÍA  
DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO**

**R. A. EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

**VISTO:**

Lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley N°19.553 que concede asignación de modernización y otros beneficios que indica; en el Decreto Supremo N° 983, de 2003, del Ministerio de Hacienda que aprueba reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, de acuerdo lo dispone el inciso primero del artículo 17° del Decreto Supremo N° 983, de 2003, del Ministerio de Hacienda, a más tardar, antes del 30 de octubre de cada año, los Jefes de Superiores del Servicio harán llegar al Sr. Ministro, con el cual se relacionan, una propuesta de convenio de desempeño, la que contendrá la definición de los equipos, las metas de gestión y los objetivos, con sus correspondientes indicadores y ponderadores.
2. Que, así mismo, el artículo 19° del mismo cuerpo normativo señala que, mediante resolución o decreto, el respectivo Jefe Superior del Servicio formalizará el Convenio de Desempeño dentro de los 10 días siguientes a su suscripción.
3. Que, con fecha, 15 de noviembre de 2019, se suscribió el Convenio de Desempeño Colectivo correspondiente al año 2020, entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y este Servicio, formalizándose mediante Resolución Administrativa Exenta N° 4074, de 09 de diciembre de 2019.
4. Que, a través del Ord. N°202001171, de 17 de agosto de 2020 el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, aprobó la solicitud de modificación al Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) 2020 de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.
5. Que, por lo tanto, deberá quedar sin efecto la Resolución Administrativa Exenta N° 4074, de 09 de diciembre de 2019.



## **RESUELVO:**

**ARTÍCULO ÚNICO:** Apruébase la modificación del Convenio de Desempeño Colectivo para el año 2020 suscrito entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, en los términos que a continuación se señalan:

### **CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Gabinete Ministro  
Encargado: CÉSAR COSTA CALISTO

### **INTEGRANTES:**

CECILIA CORTÉS STEVENS  
CÉSAR COSTA CALISTO  
JOCELYN SOTO ACUÑA  
JORGE FUENZALIDA BERRIOS  
JORGE ANDRÉS TAPIA RODRÍGUEZ  
LILIAN VARGAS CARMONA  
MACARENA ANDREA PIVCEVIC GONZÁLEZ  
MARÍA ISABEL GACITUA MORIS  
MARÍA JACQUELINE FIGUEROA CONTRERAS  
MIRIAM GONZÁLEZ PEREZ  
TATIANA COLICHEO ASTETE  
VIVIANA CARRASCO BAHAMONDES  
XIMENA GONZÁLEZ ASTUDILLO



<b>Indicador:</b>	<b>Porcentaje de procesos estandarizados basados en metodología ISO 9001:2015.</b>
Meta:	100%
Producto estratégico:	Revisión y estandarización de procesos.
Objetivo estratégico:	Gestionar con eficiencia y oportunidad los productos y servicios, propiciando procesos innovadores, simples y transparentes.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	$(\text{N}^\circ \text{ de procesos estandarizados basados en metodología ISO 9001:2015} / \text{N}^\circ \text{ Total de procesos planificados para estandarizar en metodología ISO 9001:2015 durante el año t}) * 100.$
Medio de Verificación:	Procesos estandarizados basados en metodología ISO 9001:2015, aprobados por el Auditor Ministerial.
Ponderador:	30,00
Responsable:	CÉSAR COSTA CALISTO
Notas Explicativas:	Dos procesos estandarizados basados en la norma ISO 9001:2015. Ante la inexistencia de un modelo de gestión institucional formal (Sistema de Control Interno) que defina el modelamiento de procesos de la organización, se utilizarán como referencia técnica, los requisitos normativos contenidos en la norma ISO 9001:2015.
<b>Indicador:</b>	<b>Porcentaje de actividades de Asesoría y/o Aseguramiento realizadas.</b>
Meta:	100%
Producto estratégico:	Actividades de asesoramiento y/o aseguramiento.
Objetivo estratégico:	Promover mejoras al funcionamiento del Sistema de Control tanto sectorial como interno a través de la estandarización de competencias de gestión y el fortalecimiento el trabajo en equipo inter áreas.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de Asesoría y/o Aseguramiento realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de Asesoría y/o Aseguramiento programadas}) * 100.$
Medio de Verificación:	1) Material y/o presentación realizada en las actividades de asesoría y/o aseguramiento, que se entregará al cliente del



servicio, al responsable del centro y a la Unidad de Control de Gestión de la Subsecretaría de Economía y EMT, cuando corresponda.

2) Listado de asistencia firmado por los participantes.

3) Informe y/o reporte final que dé cuenta del cumplimiento de las actividades, firmado por el responsable del Centro.

Ponderador: 30,00

Responsable: MARÍA ISABEL GACITÚA MORIS.

Notas Explicativas: 1) Se realizarán 8 actividades de asesorías y/o aseguramiento, dirigidos a los servicios relacionados o dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y otras Instituciones.  
2) Las actividades de asesorías y/o aseguramiento estarán orientadas a fortalecer las materias que la autoridad y/o el Auditor Ministerial determinen.

**Indicador:** **Porcentaje de revisiones preventivas realizadas a Convenios de Alta Dirección Pública y Convenio de Desempeño Directivo de Primer Nivel Jerárquico del Sector.**

Meta: 100%

Producto estratégico: Actividades de asesoramiento y/o aseguramiento.

Objetivo estratégico: Promover mejoras al funcionamiento del Sistema de Control tanto sectorial como interno a través de la estandarización de competencias de gestión y el fortalecimiento del trabajo en equipo inter áreas.

Dimensión: Eficacia

Base de Cálculo:  $(N^{\circ} \text{ de revisiones preventivas realizadas a Convenios de Alta Dirección Pública y Convenio de Desempeño Directivo de Primer Nivel Jerárquico del Sector} / N^{\circ} \text{ de revisiones preventivas programadas a Convenios de Alta Dirección Pública y Convenio de Desempeño Directivo de Primer Nivel Jerárquico del Sector}) * 100.$

Medio de Verificación: Informes enviados al Directivo correspondiente, por oficio del Auditor Ministerial.

Ponderador: 30,00

Responsable: CECILIA CORTÉS STEVENS

Notas Explicativas: 1) Se realizarán 6 revisiones a distintos Convenios de Alta Dirección Pública y Convenio de Desempeño Directivo de Primer Nivel Jerárquico del Sector, en el transcurso del año 2020.



2) El informe deberá contener objetivo(s), alcance, observaciones de Auditoría Ministerial y porcentajes de avances medidos a la fecha de la revisión.

3) El Informe será enviado al Directivo o Jefe de Servicio, por medio de Oficio firmado por el Auditor Ministerial o quien ejerza en su reemplazo.

4) Para efectos de controlar las copias del citado informe, se presentará como medio de verificación el oficio y la portada del informe, sin perjuicio de que quien actúa como revisor pueda solicitarlos para revisión. El informe completo, quedará a resguardo del Responsable de la meta.

<b>Indicador:</b>	<b>Porcentaje de reportes de desempeño de servicios públicos, con información sobre el otorgamiento de permisos para proyectos en catastro de Oficina GPS realizados.</b>
Meta:	100%
Producto estratégico:	Actividades de asesoramiento y/o aseguramiento
Objetivo estratégico:	Promover mejoras al funcionamiento del Sistema de Control tanto sectorial como interno a través de la estandarización de competencias de gestión y el fortalecimiento del trabajo en equipo inter áreas.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	(N° de reportes de desempeño de servicios públicos, con información sobre el otorgamiento de permisos para proyectos en catastro de Oficina GPS realizados / N° de reportes de desempeño de servicios públicos, con información sobre el otorgamiento de permisos para proyectos en catastro de Oficina GPS programados)*100.
Medio de Verificación:	<ol style="list-style-type: none"><li>4 Reportes trimestrales, enviados a más tardar el quinto día hábil del mes siguiente, con análisis de tendencia.</li><li>1 Reporte final con el análisis de los resultados obtenidos, enviado a más tardar 10 días hábiles después de finalizado el año de gestión.</li></ol>
Ponderador:	10,00
Responsable:	JORGE ANDRÉS TAPIA RODRÍGUEZ
Notas Explicativas:	Durante el año de gestión se elaborarán 5 reportes, 4 de ellos darán cuenta de resultados trimestrales, y el quinto hará referencia al resultado obtenido en el año de gestión. Los reportes deberán contener como mínimo; introducción, objetivo, contenido o análisis, conclusiones, fecha de elaboración y firma de responsable.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre. Gabinete Subsecretario

Encargado: ANDRÉS FELIPE HERMOSILLA TORRES

**INTEGRANTES:**

ALEJANDRO FELIPE FERNÁNDEZ ARAYA  
ALFONSO BONILLA REYES  
ANDRÉS FELIPE HERMOSILLA TORRES  
ÁNGEL MANUEL FAUTINO LEIVA PIRIZ  
BÁRBARA ROA TAMAYO  
CAMILA JOFRÉ VIVANCO  
CARLA FALCON SIMONELLI  
DEISY MARTÍNEZ MORALES  
ISAIAS MEDINA GONZALEZ  
JORGE SOTO SOLAR  
KYRA RECUERO DEL SOLAR  
LUIS FELIPE TORRES DENEGRI  
MARIANA MANCILLA FUENZALIDA  
MAURICIO CASTILLO ARAYA  
MAURICIO CHANALET JERIA  
MIGUEL JARA ITURRA  
OLGA ROMÁN CONTRERAS  
PAOLA FUENTES HUAIQUIL  
SEBASTIÁN ENRIQUE OÑATE AEDO  
SEBASTIÁN MARTIN TINOCO PÉREZ  
SILVIA OLGUÍN SALINAS  
TOMÁS SCHUSTER PINEDA  
YAZMÍN HURTADO ARREDONDO



<b>Indicador:</b>	<b>Porcentaje de documentos que ingresan al Gabinete del Sr. Subsecretario tramitados dentro del tiempo establecido.</b>
Meta:	95%
Producto estratégico:	Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.
Objetivo estratégico:	Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	$(\text{N}^\circ \text{ de documentos que ingresan al Gabinete del Sr. Subsecretario tramitados dentro del tiempo establecido} / \text{N}^\circ \text{ total de documentos que ingresan al Gabinete del Sr. Subsecretario}) * 100.$
Medio de Verificación	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Reporte en Excel con la sumatoria de los días que los documentos permanecen en el Gabinete del Sr. Subsecretario, el promedio de demora, y el porcentaje de cumplimiento, firmado por un responsable.</li><li>2) Informe de permanencia de documentos, el cual será extraído del Sistema de Gestión Documental o construido a partir de la información emanada de este sistema. En caso de errores de cálculo o condiciones de borde no consideradas en el informe del sistema, se podrá realizar el análisis directamente desde la data cruda del sistema, teniendo este análisis mayor nivel de prelación que el informe automático. Este análisis deberá formalizarse al menos por 2 áreas de distintas dependencias.</li></ol>
Ponderador:	25,00
Responsable:	DEISY MARTÍNEZ MORALES
Notas Explicativas:	<ol style="list-style-type: none"><li>1) El tiempo establecido es igual o inferior a 5 días hábiles.</li><li>2) Se contabilizará a partir del día hábil siguiente de ingresada la solicitud.</li><li>3) Se considerará la correspondencia ingresada hasta el 23 de diciembre.</li><li>4) La firma del responsable, será sólo requerida para el reporte o informe final del año.</li></ol>

<b>Indicador:</b>	<b>Número de boletines y/o informes con temáticas de interés del Ministerio elaborados por la División de Política Comercial e Industrial.</b>
Meta:	16
Producto estratégico:	Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.



Objetivo estratégico:	Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo	$\Sigma$ de boletines y/o informes con temáticas de interés del Ministerio elaborados por la División de Política Comercial e Industrial.
Medio de Verificación	Copia del correo electrónico de la Jefatura o profesional a cargo del boletín y/o informe, en la División de Política Comercial e Industrial, dirigido al profesional a cargo en la Unidad de Comunicaciones y/o Gabinete Ministro y/o Gabinete Subsecretario para su publicación.
Ponderador:	25,00
Responsable:	SEBASTIÁN TINOCO PÉREZ
Notas Explicativas:	Las temáticas de interés del Ministerio están relacionadas principalmente, pero no en forma excluyente, con las tres encuestas realizadas por la División (longitudinal de empresas, de micro-emprendimiento y sobre tecnologías de información), exportaciones, productividad, registro de empresas, género y fallas de mercado.
<b>Indicador:</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento del Plan anual de Auditoría Interna en año t.</b>
Meta:	90%
Producto estratégico:	Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.
Objetivo estratégico:	Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Número de boletines y/o informes con temáticas de interés del Ministerio elaborados por la División de Política Comercial e Industria.
Base de Cálculo:	$(N^{\circ}$ de informes de auditorías internas contenidas en Plan anual de Auditoría del año t realizadas en año t/ $N^{\circ}$ de informes de auditorías internas programadas contenidas en Plan anual de Auditoría del año t) * 100.
Medio de Verificación:	1. Memorándum de derivación de informes al Subsecretario.



	2. Plan anual de Auditoría del año t, aprobado por el Subsecretario.
Ponderador:	25,00
Responsable:	ÁNGEL LEIVA PIRIZ
Notas Explicativas:	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Plazo de cumplimiento de la meta es hasta el 31 de diciembre del año 2020.</li><li>2) Se deberán considerar las auditorías Gubernamentales, Institucionales y Ministeriales.</li><li>3) La programación será entregada una vez construido el Plan Anual de Auditoría Interna 2020 aprobado por el jefe de Servicio.</li><li>4) Se deja constancia que el Plan Anual de Auditoría Interna será susceptible de modificaciones en relación con los requerimientos de la autoridad, por lo cual se considerará en el denominador el plan vigente.</li><li>5) Se debe considerar que las fechas presentadas en el plan anual son estimadas, por cuanto estas no deben ser consideradas.</li></ol>
<b>Indicador:</b>	<b>Porcentaje de jornadas, talleres y/o reuniones realizadas.</b>
Meta	80%
Producto estratégico:	Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.
Objetivo estratégico:	Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de jornadas, talleres y/o reuniones realizadas} / N^{\circ} \text{ de jornadas, talleres y/o reuniones programadas}) * 100$
Medio de Verificación:	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Material y/o presentación realizada en las jornadas, talleres y/o reuniones.</li><li>2) Lista de asistencia firmada por los participantes o captura de pantalla de reunión realizada por medios no presenciales.</li><li>3) Reporte final que dé cuenta del cumplimiento de las actividades, firmado por un responsable.</li></ol>
Ponderador:	25,00
Responsable:	ISAÍAS MEDINA GONZÁLEZ
Notas Explicativas:	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Se realizarán hasta 10 jornadas, talleres y/o reuniones dirigidas a las Unidades o Divisiones de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, como también a</li></ol>



los servicios relacionados o dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

2) Las jornadas, talleres y/o reuniones estarán orientadas a fortalecer materias tales como:

- Gestión de Riesgos.
- Convenio de Desempeño Colectivo (CDC).
- Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).
- Metas de Eficiencia Institucional (MEI).
- Formularios A1 y H. - Otras materias que se estimen atingentes.

3) Las jornadas, talleres y/o reuniones contendrán una o más de estas temáticas.

4) La captura de pantalla de reunión realizada por medios no presenciales debe dar cuenta de los participantes en ésta, pudiendo complementar con capturas de pantalla de la calendarización de la reunión.

5) La Lista de asistencia o captura de pantalla de la reunión serán validados por un responsable por medio de correo electrónico o memorándum.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre. División Empresas de Menor Tamaño

Encargado: FELIPE VIAL TAGLE

**INTEGRANTES:**

CAMILA FERNÁNDEZ POBLETE  
CAROLINA GUTIERREZ CASTILLO  
CLAUDIO ANDRÉS ZAPATA ABARCA  
DAVID CALDERON MORA  
EDWIN TORRES CID  
FELIPE DIAZ ZÚNIGA  
FELIPE VIAL TAGLE  
FRANCISCA PALAVECINO QUINTEROS  
JAVIERA GONZÁLEZ MUÑOZ  
MANUEL LÓPEZ BUGUEÑO  
MARCELA MENDOZA SAN MARTÍN  
MARÍA ISABEL GONZÁLEZ SOLAR  
MARÍA LUISA LÓPEZ OSORIO  
NICOLÁS SILVA HENRÍQUEZ  
OMAR DELGADO GAETE  
SALVADOR SOLIMANO ACEVEDO  
SOLANGE TORRES OÑATE



<b>Indicador:</b>	<b>Porcentaje de Resoluciones de otorgamiento del sello propyme tramitadas en 3 días hábiles</b>
Meta:	90%
Producto estratégico:	Estrategia integral para las Pymes.
Objetivo estratégico:	Fomentar el emprendimiento, mediante una estrategia integral para las Pymes.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	(Número de solicitudes de otorgamiento del Sello Propyme tramitadas dentro de 3 días hábiles/No total de solicitudes de otorgamiento del Sello Propyme recibidas) 100
Medio de Verificación:	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Reporte generado a partir del sistema de gestión documental vigente y firmado por el Jefe, Encargado o Coordinador de la División de Empresas de Menor Tamaño.</li><li>2) Informe resumen firmado por el Jefe, Encargado o Coordinador de la División de Empresas de Menor Tamaño.</li><li>3) Correos electrónicos enviados a los postulantes al Sello propyme solicitando "mayores antecedentes".</li><li>4) Respuesta a "mayores antecedentes" ingresadas en el sistema de gestión Documental.</li></ol>
Ponderador:	33,00
Responsable:	OMAR DELGADO GAETE
Notas Explicativas:	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Se consideran como "tramitadas" las solicitudes enviadas por EMT a la División Jurídica para la emisión del acto administrativo que corresponda de otorgamiento del sello propyme.</li><li>2) El plazo para tramitar la solicitud de otorgamiento del Sello Propyme se contabilizará en días hábiles transcurridos desde el ingreso de la solicitud a la DEMA. En caso de requerirse mayores antecedentes el plazo se retorna desde la entrega de éstos. El medio de verificación para requerir "mayores antecedentes" a la entidad será el correo enviado por la contraparte técnica a ésta y para la respuesta será el sistema de gestión documental.</li><li>3) El periodo comprendido entre la solicitud de "mayores antecedentes" y la recepción de éstos, se considera como suspendido por lo cual no se contabiliza en la medición.</li><li>4) Se considerará día hábil desde las 08:00 hasta las 17:00 hrs., excluyendo sábado, domingo y festivos. Las solicitudes recibidas después de las 16:00 hrs., serán consideradas como ingresadas el siguiente día hábil.</li><li>5) Para las solicitudes resueltas los plazos se miden de acuerdo a lo registrado en el sistema de gestión documental y planilla de control interno de la DEMA. En</li></ol>



caso de discordancia entre lo informado por el sistema de gestión documental y la planilla de control interno, primará el sistema de gestión documental.

6) Para las solicitudes resueltas los plazos se miden de acuerdo al ingreso registrado en el sistema de gestión documental, medición que no considera el periodo en que se solicitaron mayores antecedentes mediante el envío del correo electrónico de solicitud de "mayores antecedentes" al solicitante, para los efectos de hacer la deducción de plazo.

7) Se consideran las solicitudes recibidas desde el 2 de enero al 18 de diciembre del 2020.

**Indicador:** **Porcentaje de solicitudes de atención recibidas por medio de formulario electrónico de contacto del Registro de Empresas y Sociedades, las cuales han sido resueltas o cerradas dentro del plazo de 2 días hábiles.**

Meta: 95,35%

Producto estratégico: Estrategia integral para las Pymes.

Objetivo estratégico: Fomentar el emprendimiento, mediante una estrategia integral para las Pymes.

Dimensión: Eficacia

Base de Cálculo:  $(\text{Número de solicitudes de atención recibidas por medio de formulario electrónico de contacto del Registro de Empresas y Sociedades resueltas o cerradas dentro de 2 días hábiles} / \text{N}^\circ \text{ total de solicitudes de atención recibidas por medio de formulario electrónico de contacto del Registro de Empresas y Sociedades recibidas}) * 100$ .

Medio de Verificación: 1) Reporte extraído del 'Sistema electrónico de contacto' vigente y firmado por el Jefe, Encargado o Coordinador del Registro de Empresas y Sociedades.  
2) Informe resumen firmado por el Jefe, Encargado o Coordinador del Registro de Empresas y Sociedades.

Ponderador: 33,00

Responsable: FELIPE VIAL TAGLE

Notas Explicativas: 1) Solo se considerarán los tickets de Nivel 1 en estado resuelto o cerrado, cuya resolución corresponda al equipo de Ejecutivos de Atención de Usuarios del Registro de Empresas y Sociedades (RES).  
2) No se consideran los tickets de Nivel 2, cuya resolución corresponde al equipo Jurídico del RES, debido a que el plazo de respuesta a dichos ticket tiene una alta variación de acuerdo con la complejidad de cada caso.

3) No se consideran los tickets de Nivel 3, cuya resolución corresponde al equipo de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información del RES, debido a que el plazo de respuesta a dichos tickets tiene una alta variación de acuerdo con la complejidad de cada caso.

4) El plazo de resolución de los tickets se contabilizará siempre en días hábiles transcurridos desde la recepción del ticket hasta su resolución o cierre.

5) Se considerará día hábil desde las 09:00 hasta las 18:00 hrs., excluyendo sábado, domingo y festivos. Los tickets recibidos después de las 18:00 hrs., serán considerados como ingresados el siguiente día hábil.

6) Al formulario electrónico de contacto se accede en: <http://osticket.economia.cl/open.php>

7) Se consideran las solicitudes recibidas desde el 10 de enero al 29 de diciembre del 2020.

8) El reporte extraído del "sistema electrónico de contacto" debe dar cuenta de: El total de solicitudes recibidas mensualmente a través del formulario web, la individualización de los consultantes y/o proveer de una forma de contacto válida (correo electrónico y/o teléfono), fecha y hora de las solicitudes, las consultas enviadas, la individualización de quien entrega la respuesta y el tiempo empleado en ella.

9) Se considera los tickets resueltos y cerrados, ya que son dos estados diferentes. El primero permite la reapertura del ticket por el usuario que lo creó y el segundo no.

<b>Indicador:</b>	<b>Porcentaje de solicitudes de inscripción en el Registro de Martilleros resueltas dentro del plazo de 8 días hábiles contados desde el ingreso al RES.</b>
Meta:	50%
Producto estratégico:	Estrategia integral para las Pymes.
Objetivo estratégico:	Fomentar el emprendimiento, mediante una estrategia integral para las Pymes.
Dimensión:	Eficacia.
Base de Cálculo:	(Número de solicitudes de inscripción en el Registro de Martilleros resueltas dentro de 8 días hábiles contados desde el ingreso al RES / N° total de solicitudes de inscripción en el Registro de Martilleros recibidas)* 100
Medio de Verificación:	1) Reporte generado a partir del firmado por el Jefe, Encargado o Sociedades. 2) Informe resumen firmado por el de Empresas y Sociedades. 3) Correos electrónicos enviados "mayores antecedentes".
Ponderador:	34,00



Responsable: FELIPE VIAL TAGLE

Notas Explicativas:

1) Se consideran como "resueltas" las solicitudes enviadas desde el Registro de Empresas y Sociedades (RES) a la División Jurídica para la emisión del acto administrativo que corresponda de aceptación o rechazo final de la inscripción de martillero.

2) El plazo para resolver se contabilizará en días hábiles transcurridos desde la recepción de la solicitud ingresada en RES, sin contabilizar periodo de solicitud y recepción de "mayores antecedentes", hasta su envío a División Jurídica.

3) El periodo comprendido entre la solicitud de "mayores antecedentes" y la recepción de éstos, se considera como suspendido por lo cual no se contabiliza en la medición.

4) Se considerará día hábil desde las 08:00 hasta las 17:00 hrs., excluyendo sábado, domingo y festivos. Las solicitudes recibidas después de las 16:00 hrs, serán consideradas como ingresados el siguiente día hábil.

5) Para las solicitudes resueltas los plazos se miden de acuerdo a lo registrado en el sistema de gestión documental y planilla de control interno del RES. En caso de discordancia entre lo informado por el sistema de gestión documental y la planilla de control interno, primará el sistema de gestión documental.

6) Para las solicitudes resueltas los plazos se miden de acuerdo al ingreso registrado en el sistema de gestión documental, medición que no considera el periodo en que se solicitaron mayores antecedentes mediante el envío del correo electrónico de solicitud de "mayores antecedentes" al solicitante, para los efectos de hacer la deducción de plazo.

7) Se consideran las solicitudes recibidas desde el 2 de enero al 11 de diciembre del 2020.

8) El plazo máximo para aceptar o rechazar una solicitud de inscripción en el registro de martilleros es de 20 días hábiles, mediante resolución fundada. Si no hubiere pronunciamiento dentro de dicho término se entenderá aceptada la solicitud; según lo establecido en el Art. N° 8 de la Ley N°18.118.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: División Jurídica

Encargado: MARÍA GUADALUPE RAQUEL ORREGO SÁNCHEZ

**INTEGRANTES:**

BETZABÉ VERGARA ARAVENA  
CAROLINA MONCADA MANCILLA  
DANIELA MANRÍQUEZ RAMIREZ  
DANIELLA MÜLLER FABRRI  
ERIC CORREA DE LA FUENTE  
JUAN ESPINOZA JOVENICH  
MARCELA ANDREA GONZALEZ GUEVARA  
MARIA GUADALUPE RAQUEL ORREGO SANCHEZ  
MARIA PAZ PIERBATTISTI MIRANDA  
MARICEL DIAZ ROJAS  
MILAGRO NUÑEZ NUÑEZ  
VICTOR LÓPEZ SILVA  
VIRGINIA MONSERRAT CORREA LÓPEZ  
VIVIANA ISABEL MOYA ROMO



<b>Indicador</b>	<b>Porcentaje de Charlas realizadas por la División Jurídica.</b>
Meta:	100%
Producto estratégico:	Asesoría Jurídica eficiente y eficaz.
Objetivo estratégico:	Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de una adecuada asesoría jurídica para su gestión.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	(Nº de charlas realizadas/ Nº de charlas comprometidas) *100.
Medio de Verificación:	1) Convocatoria o citación de la Charla 2) Listado de asistencia con firma de asistentes o pantallazo de la reunión. 3) Presentación exhibida. 4) Encuesta de satisfacción a los asistentes a la charla.
Ponderador:	25,00
Responsable:	BETZABÉ VERGARA ARAVENA
Notas Explicativas:	1) Se realizarán 4 charlas, dirigidas a los funcionarios de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño. 2) Las charlas podrán efectuarse de forma remota u on-line, para lo cual su medio de comprobación serán los pantallazos con los asistentes presentes.
<b>Indicador:</b>	<b>Número de informes publicados y difundidos.</b>
Meta:	10
Producto estratégico:	Asesoría Jurídica eficiente y eficaz.
Objetivo estratégico:	Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de una adecuada asesoría jurídica para su gestión.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	Sumatoria de informes publicados y difundidos.
Medio de Verificación:	1) Correo electrónico de envío 2) Print de pantalla de publicación de informe. 3) Publicación de los informes en la Intranet institucional.
Ponderador:	25,00
Responsable:	MARÍA PAZ PIERBATTISTI MIRANDA



Notas Explicativas 10 informes anuales, periódicos, de cambios legislativos y reglamentarios publicados en el periodo respectivo, relativo a las materias de competencia del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, deberá ser difundido y publicado mediante correo electrónico a los funcionarios de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño y publicación en la intranet. Además, se incorporarán normas legales o reglamentarias de relevancia general que entren en vigencia durante el periodo que abarca el informe.

**Indicador:** Dictación acto administrativo que apruebe el flujograma propuesto.

Meta: 1

Producto estratégico: Asesoría Jurídica eficiente y eficaz.

Objetivo estratégico: Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de una adecuada asesoría jurídica para su gestión.

Dimensión: Eficacia

Base de Cálculo: Sumatoria de acto administrativo que apruebe el flujograma propuesto.

Medio de Verificación: Acto administrativo aprobatorio totalmente tramitado.

Ponderador: 25,00

Responsable: MARCELA ANDREA GONZÁLEZ GUEVARA

Notas Explicativas: Se dictará un acto administrativo aprobatorio de flujograma relativo a los juicios laborales interpuestos en contra de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

**Indicador:** N° de modelos de bases de licitación entregados.

Meta: 1

Producto estratégico: Asesoría Jurídica eficiente y eficaz.

Objetivo estratégico: Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de una adecuada asesoría jurídica para su gestión.

Dimensión: Eficacia

Base de Cálculo: Sumatoria de modelos de bases de licitación entregados.



- Medio de Verificación:      1) Propuesta inicial de bases de licitación a la Unidad de Abastecimiento.  
   2) Minutas de correcciones acordadas con la Unidad de Abastecimiento.  
   3) Memo conductor de entrega final a la División de Administración.
- Ponderador:                    25,00
- Responsable:                    VICTOR LÓPEZ SILVA
- Notas Explicativas:            1) La propuesta inicial será enviada a más tardar dentro del mes de abril de 2020 mediante memo dirigido a la Encargada/o de la Unidad de Abastecimiento.  
   2) Se elaborarán las minutas necesarias en el evento que existan observaciones de la Unidad de Abastecimiento.  
   3) El memo final será enviado dentro del mes de diciembre del 2020.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Departamento de Cooperativas y Unidad de Asociaciones Gremiales y de Consumidores

Encargado: EDUARDO GARATE LÓPEZ

**INTEGRANTES:**

ALDO GATICA CARRILLO  
CARLOS JAVIER SOLORZA TAPIA  
CARMEN GLORIA CAVIERES NUÑEZ  
CESAR HACHIM GONZÁLEZ  
CRISTIAN PÉREZ OJEDA  
EDMUNDO DURÁN VALLEJOS  
EDUARDO GARATE LÓPEZ  
ESTELA ORTEGA AVILA  
FRANCHESCA ALEJANDRA ROJAS GARCÍA  
GEORGINA FIGUEROA ESPINOZA  
JAZMIN FONSECA OPAZO  
JOSE MANUEL HENRÍQUEZ GARCÍA HUIDOBRO  
JUAN PABLO FUENTES DEL POZO  
JUAN SEBASTIÁN CABEZAS PALACIOS  
LIZA CHARLY POZO CALDERON  
MARCELO TORRES TAPIA  
MARÍA ALEJANDRA MUÑOZ FOLLIA  
MARÍA FRANCISCA LAMILLA SUÁREZ  
MARÍA LORETO VIVANCO ARAVENA  
MÓNICA ANDREA ORTIZ RAMOS  
PABLO RICHARDS TEJO  
PAULINA DEL PILAR GARCÍA ZAMORANO  
ROMINA ELIZABETH ANGULO AGUILAR  
TATIANA SANTELICES UTRERAS



**Indicador:** **Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas dentro del plazo de 9 días hábiles.**

Meta: 94%

Producto estratégico: Iniciativas para modernizar las Cooperativas y las Asociaciones Gremiales.

Objetivo estratégico: Modernización del modelo cooperativo y gremial del país para mejorar su desarrollo competitivo.

Dimensión: Calidad del Servicio

Base de Cálculo:  $(\text{Total de solicitudes acceso a la información pública respondidas dentro del plazo de 9 días hábiles} / \text{Total de solicitudes acceso a la información pública ingresadas al centro}) * 100$ .

Medio de Verificación: Reporte consolidado de solicitudes de acceso a la información firmado por el responsable del centro.

Ponderador: 30,00

Responsable: PABLO RICHARDS TEJO

Notas Explicativas:

- 1) Reporte con los siguientes campos: N° de solicitud según sistema de transparencia, que contenga: fecha de ingreso al centro (según correo), fecha de egreso del centro (según correo), N° de días de respuesta (cálculo de número de días entre que ingresa al centro y la solicitud es respondida). Si corresponde se deberá agregar los campos fecha de segundo ingreso y egreso.
- 2) Se consideran las solicitudes ingresadas hasta el 06 de diciembre.
- 3) Las solicitudes cuya elaboración de respuesta dependa, a su vez, de un tercero o externo y las solicitudes para las cuales se solicite prórroga de plazo a la División Jurídica, serán excluidas de esta medición.
- 4) Las solicitudes que traten de una misma materia o petición serán consideradas, para los efectos de esta medición, como una misma solicitud.

**Indicador** **Cantidad de usuarios y/o funcionarios públicos capacitados en materia de Cooperativas y Asociaciones Gremiales y de Consumidores mediante plataformas de video conferencias.**

Meta: 100 usuarios capacitados

Producto estratégico: Iniciativas para modernizar las Cooperativas y las Asociaciones Gremiales.

Objetivo estratégico: Modernización del modelo cooperativo y gremial del país para mejorar su desarrollo competitivo.



Dimensión:	Calidad del Servicio
Base de Cálculo:	Sumatoria de usuarios y/o funcionarios públicos capacitados en materia de Cooperativas y Asociaciones Gremiales y de Consumidores.
Medio de Verificación:	1) Listado de asistencia con firma y / o correo electrónico del usuario. 2) Reporte de actividades de capacitaciones realizadas durante el mes con número de asistentes.
Ponderador:	40,00
Responsable:	PABLO RICHARDS TEJO
Notas Explicativas:	1) Se considera usuarios del Departamento de Cooperativas y la Unidad de Asociaciones Gremiales y de Consumidores a los grupos pre-asociativos; a los socios pertenecientes a alguna cooperativa, asociación gremial o asociación de consumidores y a las personas particulares interesadas en materias de asociatividad. 2) Se considerarán en la medición los funcionarios públicos que trabajen en los servicios asociados al centro, en las secretarías regionales del ministerio y en municipalidades.
<b>Indicador:</b>	<b>Plazo promedio de días hábiles de duración de los procesos terminados de constitución de cooperativas, asociaciones gremiales y de consumidores.</b>
Meta:	26 días hábiles promedio
Producto estratégico:	Iniciativas para modernizar las Cooperativas y las Asociaciones Gremiales.
Objetivo estratégico:	Modernización del modelo cooperativo y gremial del país para mejorar su desarrollo competitivo.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	Suma de N° de días hábiles de duración de los procesos terminados de constitución de cooperativas, asociaciones gremiales y de consumidores/N° de cooperativas, asociaciones gremiales y de consumidores constituidas.
Medio de Verificación:	1) Reporte de días de duración del proceso de termino para la constitución de cooperativas, asociaciones gremiales y de consumidores. 2) Listado consolidado de cooperativas, asociaciones gremiales y de consumidores con nombre y N° de Rol constituidas en el año 2019, firmado por el encargado del centro.
Ponderador:	30,00



Responsable:

JOSÉ MANUEL HENRÍQUEZ GARCIA HUIDOBRO

Notas Explicativas:

- 1) Reporte de número de días promedio de duración de procesos terminados de constitución de cooperativas, asociaciones gremiales y de consumidores, que contendrá: tipo entidad, nombre entidad, fecha de creación (ingreso en el sistema), fecha de publicación D.O. (para asociaciones gremiales y de consumidores), fecha ordinario oficializando creación, N° de días hábiles, n° de proceso en sistema Backoffice, N° de ingreso en el sistema de Gestión Documental.
- 2) Se considerarán los procesos creados en backoffice entre el 02 de enero hasta el 23 de noviembre de 2020.
- 3) En el caso de las Cooperativas el proceso de constitución se calculará en base al N° de días hábiles de duración del proceso desde el ingreso de los antecedentes al sistema de backoffice hasta la fecha de oficio en respuesta a la Cooperativa.
- 4) En el caso de las Asociaciones gremiales y de consumidores el proceso de constitución se calculará en base al N° de días hábiles de duración del proceso desde la publicación del extracto en el D.O. hasta la fecha de oficio en respuesta a la asociación.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: SEREMIAS Norte  
Encargado: CARLOS LILLO ÁLAMOS

**INTEGRANTES:**

ALEX FIGUEROA BARRIOS  
ALEXIS ANTONIO AVILA ARMELLA  
ALFREDO BONILLA GARRIGA  
ALFREDO HUANCA OLMEDO  
ANGELO ENRIQUE TALIERCIO ALFARO  
CARLOS LILLO ÁLAMOS  
CRISTIAN SAYES MALDONADO  
CRISTINA SÁEZ GONZÁLEZ  
IRENE HENRÍQUEZ MIRANDA  
JESSICA ORIANA MENARES PROVOSTE  
LORENA DONOSO BUSTOS  
MANUEL NANJARI CONTRERAS  
MARCELO CARVAJAL CARMONA  
MARCO ANTONIO TORRES VARAS  
PAOLA LORENA CHONG GONZALEZ  
RONIE NAVARRETE TAPIA  
ROXANA GARCÍA SEPÚLVEDA  
SILVANA POLITO ALVARADO  
SOCRATINA INOSTROZA CANALES  
VICTORIA MANCILLA JIMÉNEZ



**Indicador: Número de Atenciones y/o Asesorías realizadas en el año 2020 por la Macro Zona Norte.**

Meta:	200
Producto estratégico:	Iniciativas para modernizar las Cooperativas y las Asociaciones Gremiales.
Objetivo estratégico:	Modernización del modelo cooperativo y gremial del país para mejorar su desarrollo competitivo.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	Sumatoria de asesorías y/o atenciones realizadas en el año 2020 por la Macro Zona Norte.
Medio de Verificación:	1) Ficha de registro 2) Consolidado final firmado y timbrado por el responsable de la meta.
Ponderador:	30,00
Responsable:	CARLOS LILLO ÁLAMOS
Notas Explicativas:	1) La ficha de registro deberá contener: a.-Fecha b.-Nombre c.-Cargo (de corresponder) d.-Rut e.-Nombre de la Asociación Gremial/ Cooperativa f.- Registro/Rol g.-Celular/ fono contacto h.-Email i.-Nombre del funcionario que atendió j.-Tema tratado 2) Cada Región que forma parte de la Macro Zona Norte, deberá cumplir con 40 atenciones al año. 3) La Macro Zona Norte está conformada por: -Región de Arica y Parinacota -Región de Tarapacá -Región de Antofagasta -Región de Atacama -Región de Coquimbo

**Indicador: Número de Gabinetes Económicos realizados en el año 2020 por la Macro Zona Norte.**

Meta:	45
Producto estratégico:	Agenda de reimpulso de la inversión y productividad.
Objetivo estratégico:	Promover un estado eficiente en la tramitación de los proyectos de inversión a lo largo del país, aplicando medidas de reimpulso productivo para mejorar la posición competitiva y la productividad del país.



Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	Sumatoria de números de gabinetes económicos realizados en el año 2020 por la Macro Zona Norte.
Medio de Verificación:	Acta firmada por el Seremi Responsable.
Ponderador:	40,00
Responsable:	CARLOS LILLO ÁLAMOS
Notas Explicativas:	<ol style="list-style-type: none"><li>1) El Acta debe contener:<ol style="list-style-type: none"><li>a.-Asistentes</li><li>b.-Temas</li><li>c.-Acuerdos</li><li>d.-Fotos de la sesión (Presencial o remota)</li></ol></li><li>2) Los gabinetes pueden estar integrados por representantes de los servicios dependientes del Ministerio de Economía, como también pueden ser más amplios e incorporar la participación de otros servicios o seremis, cuando se estime pertinente.</li><li>3) Deberá realizar 9 reuniones de Gabinete Económico cada Región que constituye la Macro Zona Norte.</li><li>4) Macro Zona Norte está conformada por:<ul style="list-style-type: none"><li>- Región de Arica y Parinacota</li><li>- Región de Tarapacá</li><li>- Región de Antofagasta</li><li>- Región de Atacama</li><li>- Región de Coquimbo</li></ul></li></ol>
<b>Indicador:</b>	<b>Número de Talleres Informativos realizados en el año 2020 por la Macro Zona Norte.</b>
Meta:	10
Producto estratégico:	Estrategia integral para las Pymes.
Objetivo estratégico:	Fomentar el emprendimiento, mediante una estrategia integral para las Pymes.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	Sumatoria de talleres informativos realizados en el año 2020 por la Macro Zona Norte
Medio de Verificación:	Acta firmada por el Seremi Responsable.
Ponderador:	30,00



Responsable: CARLOS LILLO ÁLAMOS

Notas Explicativas:

- 1) El acta debe contener:
  - a.-Los temas a tratar
  - b.-Expositores
  - c.-Fotos del Taller (Presencial o remota)
- 2) Los Talleres informativos pueden tratar los siguientes temas: Instrumentos de Fomento SERCOTEC Y CORFO, Ley de Insolvencia (SUPERIR), Escritorio Empresa (Tu empresa en un día), Asociación Gremial, Cooperativas y otras materias relacionadas al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- 3) Cada región deberá realizar 2 talleres en total.
- 4) Macro Zona Norte está conformada por:
  - Región de Arica y Parinacota
  - Región de Tarapacá
  - Región de Antofagasta
  - Región de Atacama
  - Región de Coquimbo



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:** Seremías Centro

Nombre: SEREMIAS Centro

Encargado: RAÚL ANDRÉS MORALES CHADWICK

**INTEGRANTES:**

ALEJANDRA ROZAS SEPÚLVEDA  
ALEJANDRO ANTONIO GARRIDO BAEZ  
CAROLA FUENTES SOTO  
CRISTINA PAZ PASTOR  
EDGARDO MARCHANT VERA  
FABIAN ALBERTO ALEXANDER PEREGRIN SOTO  
FELIPE ALEJANDRO RIQUELME RIQUELME  
FÉLIX JAVIER ORTIZ SALAYA  
JOSÉ HERNÁN VILCHES PÉREZ  
MARCELO ALEJANDRO GUERRERO BARRERA  
MATIAS ANDRÉS PINOCHET AUBELE  
MONICA WARNKEN VASQUEZ  
RAÚL ANDRÉS MORALES CHADWICK  
RICARDO RIFFO CHIGUAYANTE  
RODRIGO HORMAZABAL SALGADO  
ROGER CISTERNA RONDANELLI  
ROLANDO MAURICIO GUTIÉRREZ BUSTOS  
ROSE MARY MOYA GONZÁLEZ  
VILMA ALARCÓN ESCOBAR



<b>Indicador:</b>	<b>Número de reuniones de Gabinete Económico Regional realizadas en el año 2020, en cada región que compone la Macrozona Centro.</b>
Meta:	30
Producto estratégico:	Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.
Objetivo estratégico:	Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	Sumatoria de reuniones de Gabinete Económico Regional realizadas en el año 2020, en cada región que compone la Macrozona Centro.
Medio de Verificación:	Acta Firmada por el seremi Responsable.
Ponderador:	40,00
Responsable:	RAÚL ANDRÉS MORALES CHADWICK
Notas Explicativas:	<ol style="list-style-type: none"><li>1) El Acta debe contener:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Asistentes</li><li>b) Tema</li><li>c) Acuerdo</li></ol></li><li>2) Los gabinetes pueden estar integrados por representantes de los servicios dependientes del Ministerio de Economía, como también pueden ser más amplios e incorporar la participación de otro servicios o seremis, cuando se estime pertinente.</li><li>3) Cada Seremía regional deberá realizar 05 reuniones de Gabinete Económico.</li><li>4) Las reuniones de Gabinetes Económicos podrán ser realizadas por medio de Video Conferencia, con citación y verificación electrónica.</li><li>5) La Macro Zona está conformada por:<ul style="list-style-type: none"><li>- Región de Valparaíso</li><li>- Región Metropolitana de Santiago</li><li>- Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.</li><li>- Región del Maule</li><li>- Región del Bío Bío</li><li>- Región de Ñuble</li></ul></li></ol>



**Indicador:** **Número de reuniones con Director de CDN realizadas en el año, en cada región que compone la Macrozona Centro.**

Meta: 16

Producto estratégico: Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.

Objetivo estratégico: Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.

Dimensión: Eficacia

Base de Cálculo: Sumatoria de reuniones con el Director de los Centros de Desarrollo de Negocios, realizadas en el año 2020 , en cada región que compone la Macrozona Centro.

Medio de Verificación: Acta Firmada por el Seremi Responsable.

Ponderador: 40,00

Responsable: RAÚL ANDRÉS MORALES CHADWICK

Notas Explicativas:

- 1) El Acta debe contener:
  - a) Asistentes
  - b) Tema
- 2) Se realizarán 3 reuniones en cada región y 1 en la región de Ñuble (En la región de Ñuble, existe solo un Centro de Negocio Sercotec)
- 3) Las reuniones con los Directores de los CDN podrán ser realizadas por medio de video conferencia, con citación y verificación electrónica
- 4) La Macro Zona está conformada por:
  - Región de Valparaíso
  - Región Metropolitana de Santiago
  - Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.
  - Región del Maule
  - Región del Bío-Bío
  - Región de Ñuble

**Indicador:** **N° de reuniones de coordinación, entre las/os encargados/as del Convenio de desempeño Colectivo 2020, de cada región.**

Meta: 1

Producto estratégico: Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.

Objetivo estratégico: Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión



procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.

Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	Sumatoria de reuniones de coordinación, entre las/os encargados del Convenio de desempeño Colectivo 2020, de cada región.
Medio de Verificación:	Acta Firmada por el Seremi Responsable.
Ponderador:	20,00
Responsable:	RAÚL ANDRÉS MORALES CHADWICK
Notas Explicativas:	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Correo de SEREMI respectivo, designando a funcionario a cargo del proceso CDC en cada región.</li><li>2) Hitos para el cumplimiento de Metas</li><li>3) Acuerdos alcanzado.</li><li>4) Las Reuniones con las Seremías de la Macrozona podrán ser realizadas por medio de video conferencia, con citación y verificación electrónica.</li><li>5) La Macro Zona está conformada por:<ul style="list-style-type: none"><li>- Región de Valparaíso</li><li>- Región Metropolitana de Santiago</li><li>- Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.</li><li>- Región del Maule</li><li>- Región del Bío-Bío</li><li>- Región de Ñuble</li></ul></li></ol>



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:** Seremías Sur

Nombre: SEREMIAS Sur

Encargado: FRANCISCO LÓPEZ BAHAMONDE

**INTEGRANTES:**

ALEXIS CANIULEO ARIAS

ALVARO SÁEZ VARGAS

CARLOS PACHECO TOLEDO

CLAUDIA ARAYA SÁEZ

CLAUDIO MARCELO PEREIRA BARRIENTOS

CRISTIAN MIMICA BARRIENTOS

ERNESTO ARANEDA ILLESCA

FRANCISCO LÓPEZ BAHAMONDE

FRANCISCO MUÑOZ LE-BRETON

GLADYS SOTO SEPÚLVEDA

JAVIERA ALDAY REBOLLEDO

JIMENA RODRÍGUEZ PÉREZ

JOSE ORREGO DUMONT

JULIO NICHOL BURGOS

LILIANA SILVA GAETE

LUIS CHÁVEZ BARRIA

NATALIA EASTON CORTESI

VIANCA MUÑOZ VERA

VICTOR SILVA MONDACA



**Indicador:** **Número de Reuniones de Gabinete Económico Regional (GER) realizados en el año 2020, en cada región que compone la Macro Zona Sur.**

Meta: 30

Producto estratégico: Estrategia integral para las Pymes.

Objetivo estratégico: Fomentar el emprendimiento, mediante una estrategia integral para las Pymes.

Dimensión: Eficacia

Base de Cálculo: Sumatoria de Gabinetes Económicos Regionales efectuados (GER) realizados en el año 2020, en cada región que compone la Macro Zona Sur.

Medio de Verificación: Acta firmada por el Seremi Responsable.

Ponderador: 35,00

Responsable: FRANCISCO IGNACIO LÓPEZ BAHAMONDE

Notas Explicativas:

- 1) Cada Región debe realizar al menos 6 reuniones de Gabinetes económicos, a más tardar con fecha 28 de diciembre de 2020.
- 2) El Acta deberá contener:
  - a. Asistentes
  - b. Temas
  - c. Acuerdos
  - d. Fotos de la sesión o Captura de pantalla (Presencial o remota)
- 3) La Macro zona está Conformada por:
  - Región de La Araucanía
  - Región de Los Ríos
  - Región de Los Lagos
  - Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo
  - Región de Magallanes y de la Antártica Chilena

**Indicador:** **Porcentaje de Municipios a los que se les envía la Guía o Manual de la Seremi de Economía.**

Meta: 100%

Producto estratégico: Estrategia integral para las Pymes.

Objetivo estratégico: Fomentar el emprendimiento, mediante una estrategia integral para las Pymes.

Dimensión: Eficacia

Base de Cálculo:  $(N^{\circ} \text{ de Municipios a los que se le envía la Guía o Manual de la Seremi de Economía} / N^{\circ} \text{ de Municipios que integran el centro Seremías Sur}) * 100.$



Medio de Verificación:	1) Guía o Manual. 2) Oficio o Correo Electrónico y comprobante de envío (puede ser mail, Correos de Chile, Chilexpress, firma libro de entrega, u otro)
Ponderador:	35,00
Responsable:	FRANCISCO IGNACIO LÓPEZ BAHAMONDE
Notas Explicativas:	1) El Centro Seremía Sur se compone de 5 regiones con un total de 94 Municipalidades: -Araucanía: 32 -Los Ríos: 12 -Los Lagos: 30 -Aysén: 10 -Magallanes: 10 2) La Guía debe contener información de: - Instrumentos de Fomento de Corfo y Sercotec vigentes al 2019. - Asociaciones Gremiales - Cooperativas - Zonas de Interés Turísticos - Ley Pago Oportuno - Plataforma <a href="http://www.tuempresaenundia.cl">www.tuempresaenundia.cl</a> 3) La Macro zona está Conformada por: - Región de La Araucanía - Región de Los Ríos - Región de Los Lagos - Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo - Región de Magallanes y de la Antártica Chilena
<b>Indicador:</b>	<b>Número de atenciones y/u orientaciones realizadas dentro del año 2020.</b>
Meta:	100
Producto estratégico:	Iniciativas para modernizar las Cooperativas y las Asociaciones Gremiales.
Objetivo estratégico:	Modernización del modelo cooperativo y gremial del país para mejorar su desarrollo competitivo.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	Sumatoria de atenciones realizadas.
Medio de Verificación:	1) Ficha de Registro de atención 2) Consolidado de atenciones firmado y timbrado por el responsable de la meta.
Ponderador:	30,00
Responsable:	FRANCISCO IGNACIO LÓPEZ BAHAMONDE
Notas Explicativas:	1) La ficha de registro deberá contener: a. Fecha



- b. Nombre
  - c. Cargo (de corresponder)
  - d. Rut
  - e. Nombre de la Organización
  - f.- Registro/Rol
  - g. Celular/ fono contacto
  - h. Email
  - i. Nombre del funcionario que atendió
  - j. Tema tratado
- 2) En caso de Atención Presencial: la ficha de registro contendrá las firmas de los presentes.
- 3) En caso de Atención remota o virtual: la ficha de registro será completada por el funcionario que prestó la atención, y contará el correo electrónico como medio de verificación.
- 4) Cada Región que forma parte de la Macro zona Sur, deberá cumplir con 20 atenciones durante el año.
- 3) Las atenciones serán temas relativos a las cooperativas o asociaciones gremiales, en aspectos básicos de constitución, y para aquellas que ya están constituidas, orientación en temas normativos y otros.
- 5) La Macro zona está Conformada por:
- Región de La Araucanía
  - Región de Los Ríos
  - Región de Los Lagos
  - Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo
  - Región de Magallanes y de la Antártica Chilena



## **CENTRO DE RESPONSABILIDAD**

Nombre: Tribunal de Propiedad Industrial

Encargado: MARTA ARAYA FERNANDEZ

## **INTEGRANTES:**

ALEJANDRO CHANDIA BAHAMONDES

ANA MARÍA TRONCOSO VEAS

GLORIA CERVANTES GÓMEZ

MARÍA EUGENIA DURAN NUÑEZ

MARTA ARAYA FERNÁNDEZ

MAURICIO ENCINA DE LA FUENTE

MICHEL TOLEDO GARAY

PAULINA STEPHANIE HERRERA AVILA

SERGIO PEÑA LABRA



<b>Indicador:</b>	<b>Número de boletines de jurisprudencia marcaria publicados en el sitio web del Tribunal de Propiedad Industrial.</b>
Meta:	4
Producto estratégico:	Resolución de litigios de propiedad industrial y avanzar en servicios de asistencia a los usuarios.
Objetivo estratégico:	Mejorar la productividad, eficiencia del Tribunal de Propiedad Industrial y entregar a los usuarios herramientas que mejoren el conocimiento de la jurisprudencia del Tribunal.
Dimensión:	Calidad del Servicio
Indicador:	Número de boletines de jurisprudencia marcaria publicados en el sitio web del TDPI.
Base de Cálculo:	$\Sigma$ de boletines de jurisprudencia marcaria publicados en el sitio web del TDPI.
Medio de Verificación:	Link a sección de sitio web <a href="http://www.tdpi.cl">www.tdpi.cl</a>
Ponderador:	35,00
Responsable:	MARTA ARAYA FERNÁNDEZ
Notas Explicativas:	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Cada boletín debe contener un índice y al menos 15 informes de sentencias de juicios de marcas.</li><li>2) El resumen debe considerar las diversas instancias, es decir lo resuelto por INAPI, TDPI y CORTE SUPREMA, si se recurre de casación.</li><li>3) Boletín de jurisprudencia son resúmenes de fallos de causas que conoce el TDPI.</li></ol>
<b>Indicador:</b>	<b>Número de reportes analíticos publicados de jurisprudencia en patentes o variedades vegetales elaborados publicados y puestos a disposición del público.</b>
Meta:	17
Producto estratégico:	Resolución de litigios de propiedad industrial y avanzar en servicios de asistencia a los usuarios.
Objetivo estratégico:	Mejorar la productividad, eficiencia del Tribunal de Propiedad Industrial y entregar a los usuarios herramientas que mejoren el conocimiento de la jurisprudencia del Tribunal.
Dimensión:	Calidad de Servicio



Base de Cálculo:	$\Sigma$ de reportes analíticos publicados de jurisprudencia en patentes o variedades vegetales elaborados y puestos a disposición del público.
Medio de Verificación:	Link al sitio web del TDPI
Ponderador:	35,00
Responsable:	MARTA ARAYA FERNÁNDEZ
Notas Explicativas:	<p>1) Se consideran todos los fallos de patentes o variedades vegetales, en todas las áreas de la técnica, incluidas materias procesales y de fondo.</p> <p>2) Se deben analizar todas las instancias, INAPI, TDPI y Corte Suprema, si se recurrió de casación.</p> <p>3) Los informes pueden versar sobre patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales.</p>
<b>Indicador:</b>	<b>Porcentaje de requerimientos de informe enviados a INAPI en plazo igual o inferior a 30 días.</b>
Meta:	85
Producto estratégico:	Resolución de litigios de propiedad industrial y avanzar en servicios de asistencia a los usuarios.
Objetivo estratégico:	Mejorar la productividad, eficiencia del Tribunal de Propiedad Industrial y entregar a los usuarios herramientas que mejoren el conocimiento de la jurisprudencia del Tribunal.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	$(N^{\circ}$ informes requeridos a INAPI en plazo menor o igual a 30 días/ $N^{\circ}$ Total de solicitudes de protección suplementarias ingresadas a TDPI) *100
Medio de Verificación:	<p>1) Informe en archivo Excel enviado por correo electrónico.</p> <p>2) Oficio despacho con timbre receptor o firma digital disponible en la página web TDPI. Sección auto consulta por rol de causa.</p>
Ponderador:	30,00
Responsable:	SERGIO PEÑA LABRA
Notas Explicativas:	<p>1) Se considera días corridos.</p> <p>2) Se considera el periodo entre el 1 de enero de 2020 y 15 de noviembre de 2020.</p> <p>3) Se cuenta el plazo desde el registro en la página web de la recepción de la causa en el TDPI.</p> <p>4) Si el ingreso es el día sábado, la página web del TDPI lo registrará el día hábil siguiente, no obstante, se seguirá</p>



considerando el plazo del día de la presentación (sábado) dejando una nota aclaratoria.

5) No se considera para el registro las demandas de protección suplementaria inadmisibles, desistidas por la parte requirente, ni aquellas en las que se decreten apercibimientos.

6) Se consideran solos las solicitudes de protección suplementaria de patentes (patentes de invención; modelos de utilidad y diseños industriales), quedando excluidas las referidas a registros sanitarios de medicamentos.

7) Servirá también como medio de verificación, oficio firmado digitalmente disponible en la página web TDPI; en este segundo caso, se debe contar además con copia del correo electrónico enviado a Oficina de Partes de INAPI.



## **CENTRO DE RESPONSABILIDAD**

Nombre: Departamento Administrativo - Unidades de: Servicios Generales, Abastecimiento, Finanzas y Control y Rendiciones

Encargado: LISSY CORRALES REVILLA

### **INTEGRANTES:**

ANDRÉS VARAS PÉREZ  
BERNARDITA MARTÍNEZ PIZARRO  
CARMEN VICTORIA LUNA FIERRO  
DANIELA AHUMADA VILLARROEL  
DOMINIQUE MORAGA PÉREZ  
EDUARDO ANTONIO PARRA CARRASCO  
ELISA NORAMBUENA GÓMEZ  
ELIZABETH PONCE VARGAS  
EMILIO SILVA RUBIO  
EVELYN ORELLANA TRONCOSO  
FANNY ROJAS MÉNDEZ  
HENRY TORO PALACIOS  
ISABEL OSSES ASTORGA  
JACQUELINE ALVARADO MATUS  
JAVIER PINTO MATURANA  
JHON MAYCOL FANO ACUÑA  
KAREN IBAÑEZ RETAMALES  
KAREN ALEJANDRA BARACATT MADARIAGA  
LEONARDO ANTONIO RIVERA LLANQUIMAN  
LISSY CORRALES REVILLA  
MACARENA FUENTES RODRÍGUEZ  
MARIA CONSUELO VARGAS VERGARA  
MARIA DEL PILAR MACHADO VALDERRAMA  
MARIA JOSE MARIN ROSALES  
MARIELA ACEVEDO PERIC  
MARIO MATAMALA MOLINA  
NORA CARRASCO CALISTO  
PAMELA EVELYN AGUILERA RODRÍGUEZ  
PATRICIO FUENTES GUZMAN  
RAFAEL LEÓN ROSALES  
RICHARD ORELLANA MONJE  
ROBERTO DEL CARMEN RIVERA MARTÍNEZ  
RODRIGO ALFARO GODOY  
ROLANDO CREIXELL SÁEZ



ROMULO CAMBIAZO FLORES  
VALERIA BOZAN TOBAR  
ZAIDA ESPINOZA SEPÚLVEDA



<b>Indicador:</b>	<b>Porcentaje de reportes mensuales con información de vehículos fiscales remitidos a las Secretarías Regionales Ministeriales, durante el año 2020.</b>
Meta:	90%
Producto estratégico:	Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.
Objetivo estratégico:	Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	(Cantidad de reportes mensuales con información de vehículos fiscales remitidos a las Secretarías Regionales Ministeriales / Total de reportes mensuales con información de vehículos fiscales comprometidos para envío en el año 2020) * 100
Medio de Verificación:	1- Informe que contenga una propuesta con la descripción de los indicadores de control y gestión de vehículos fiscales, remitido vía memorando a la Encargada de Administración, a más tardar el 30 de abril de 2020. 2- Copia de correo electrónico que contenga la evidencia del envío mensual del reporte de vehículo respectivo, a las diferentes Secretarías Regionales Ministeriales.
Ponderador:	25,00
Responsable:	RODRIGO ALFARO GODOY
Notas Explicativas:	1) Se considera el envío de un informe mensual por cada uno de los vehículos asignados a las Secretarías Regionales Ministeriales. 2) Los indicadores propuestos en los reportes mensuales incluyen datos de vehículos, consumo de combustible, kilometrajes y mantenciones, bitácoras y gastos de mantención. 3) El período de medición de la meta se contará desde el 1 de mayo hasta el 31 de octubre de 2020. Para la consecución de esta medición, la Unidad de Servicios Generales compromete el cumplimiento de los medios de verificación, es decir el envío de los reportes mensuales a las Secretarías Regionales Ministeriales, durante el periodo comprendido entre el 1 de junio al 30 de noviembre. 4) La cantidad de reportes comprometidos es de 90, lo que corresponde a 6 meses de reportabilidad para cada uno de los 15 vehículos institucionales correspondiente a las Secretarías Regionales Ministeriales. 5) El envío del reporte se realizará por medio de correo electrónico dirigido al Secretario Regional Ministerial y conductor, con copia a la Encargada de Administración.



6) Las Seremías remitirán en forma mensual información de la actividad o inactividad de los vehículos asignados, utilizando los mecanismos que han sido dispuestos para ello, para la elaboración del informe comprometido. En casos de excepción en que, por motivo de fuerza mayor, las Seremías se vean imposibilitadas de utilizar el mecanismo regular para el envío de la información, deberán utilizar medios digitales de comunicación que permitan cumplir con el envío de la información requerida, preferentemente mediante correo electrónico.

<b>Indicador:</b>	<b>Porcentaje de capacitaciones realizadas en el año 2020, en materias de compras y contrataciones públicas, y administración de activo fijo</b>
Meta:	100%
Producto estratégico:	Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.
Objetivo estratégico:	Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	$(\text{Número de capacitaciones realizadas en el año 2020, en materias de compras y contrataciones y activo fijo} / \text{Total de capacitaciones comprometidas a realizar en el año 2020, en materia de compras y contrataciones y activo fijo, en el año 2020}) * 100$
Medio de Verificación:	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Memo enviado a la Encargada de Administración, con el listado de las capacitaciones comprometidas a realizar en el año 2020, enviado a más tardar el 30 de abril de 2020. Considerar que una misma capacitación puede realizarse más de una vez en el año.</li><li>2) Listado de asistencia de cada una de las capacitaciones comprometidas.</li><li>3) Material utilizado en las capacitaciones.</li><li>4) Copia de correos de invitación a participar en las capacitaciones.</li><li>5) Medio de verificación con el resultado de la transferencia de conocimiento.</li></ol>
Ponderador:	25,00
Responsable:	BERNARDITA MARTÍNEZ PIZARRO
Notas Explicativas:	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Las temáticas de las capacitaciones corresponderán a las materias de Plan Anual de Compras, Compras y Contrataciones Públicas y Activo Fijo.</li><li>2) Las capacitaciones podrán ser realizadas indistintamente en los siguientes formatos:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Presencial,</li></ol></li></ol>



- b) Virtual, mediante video conferencia,
- c) mediante plataforma e-learning.

**Indicador:** **Porcentaje de facturas ingresadas en portal de impuestos internos en el año 2020 pagadas en un período igual o menor a 20 días.**

Meta: 75%

Producto estratégico: Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.

Objetivo estratégico: Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.

Dimensión: Eficacia

Base de Cálculo:  $(\text{Número de facturas ingresadas en portal de impuestos internos en el año 2020 que son pagadas en un plazo igual o menor a 20 días} / \text{Número total de facturas ingresadas en el portal de impuestos internos en el año 2020}) * 100$

Medio de Verificación: Reporte anual del sistema de rendiciones en línea con el detalle de los convenios habilitados en el sistema de rendiciones en línea.

Ponderador: 25,00

Responsable: RICHARD ORELLANA MONJE

Notas Explicativas:

- 1) El plazo estipulado para el pago del 75% de las facturas se cuenta en días corridos, y el período a evaluar se cuenta desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2020.
- 2) La unidad de finanzas revisa en el portal web del Servicio de Impuestos Internos (SII) las facturas correspondientes a la Subsecretaría de Economía y EMT, realizando la acción de "Aceptación Comercial" en el portal.
- 3) En caso que alguna de las facturas no sea aprobada comercialmente en el portal de SII, y por lo tanto no cuente con una fecha determinada de recepción comercial, se dará por entendido que dicha factura se encontrará aceptada a los 8 días corridos posteriores a la fecha de recepción en el portal.
- 4) Mensualmente la unidad de finanzas genera un reporte desde el portal de SII, el cual incluye el campo de "Fecha de Recepción " o fecha de acuse, que corresponde a la fecha en que la factura fue aprobada comercialmente en el portal de SII. A partir de esa fecha comienza el conteo para el pago de la factura.
- 5) Se excluyen del cálculo del indicador los documentos tributarios correspondientes al Servicio de Bienestar de la Subsecretaria de Economía, debido a que el trámite de



pago de estas facturas, lo realiza el Servicio de Bienestar en forma independiente.

6) Se excluyen del cálculo del indicador los documentos tributarios que se pagan directamente a través de la Tesorería General de la República (TGR), por motivo de la puesta en marcha de la plataforma "Pago Centralizado" al cual pertenece la Subsecretaría de Economía como institución piloto.

<b>Indicador:</b>	<b>Porcentaje de convenios habilitados en el sistema de rendiciones en línea de los convenios suscritos con ejecutores públicos, en el año 2020.</b>
Meta:	91%
Producto estratégico:	Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.
Objetivo estratégico:	Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	(Número de convenios habilitados en el sistema de rendiciones en línea de recursos transferidos a los ejecutores públicos en 2020 / Número total de convenios de transferencia suscritos con ejecutores públicos en 2020) * 100
Medio de Verificación:	Reporte trimestral que contenga el total de los convenios de transferencia suscritos con ejecutores públicos en 2020.
Ponderador:	25,00
Responsable:	EMILIO SILVA RUBIO
Notas Explicativas:	<p>1) El objetivo de la meta es impulsar y promover el uso masivo del nuevo sistema de rendiciones en línea, de manera de evitar el uso de rendiciones vía papel. Por otro lado, el uso del sistema de rendiciones en línea permite el control de la ejecución de los convenios de transferencia, en términos de las fechas de rendiciones y de la completitud y exactitud de ellas.</p> <p>2) Se compromete el 91% los convenios suscritos habilitados en el sistema de rendiciones en línea</p> <p>3) Se excluyen aquellos convenios pertenecientes a la Subsecretaría de Turismo.</p> <p>4) Como hito de avance, se propone la entrega de reportes trimestrales que den cuenta del porcentaje de avance en la carga de los convenios suscritos entre los meses de enero a noviembre de 2020.</p> <p>5) El reporte trimestral deberá contener como mínimo: a.- nombre del convenio</p>



- b.-número y fecha del acto administrativo
- c.-fecha de vigencia
- d.-programa al que pertenece
- e.-concepto presupuestario al que se cargan los recursos
- f.-nombre de la institución beneficiaria
- g.-monto aprobado
- h.-ingreso en sistema
- i.-observaciones



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Departamento Administrativo - Unidad de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Unidad de Procesos

Encargado: CRISTIAN RODRÍGUEZ VÁSQUEZ

**INTEGRANTES:**

AMELIA MARTÍNEZ MARTÍNEZ  
CLAUDIA LUCERO TOBAR  
CRISTIAN RODRÍGUEZ VÁSQUEZ  
DIANA INÉS GEMA ORTIZ CARREÑO  
FELIPE BISQUERTT ZAVALA  
IGNACIO GARRIDO CARCAMO  
IGNACIO NAVARRO JARA  
IVÁN MENÉNDEZ ÁLVAREZ  
JOHAN ERIK GAPONOV BARNERT  
JORGE LORCA FERNÁNDEZ  
JOSÉ HALLES YAÑEZ  
JUAN SEBASTIÁN GENOVA MANIEU  
MARÍA FERNANDA QUIZHPE VILLAVICENCIO  
MATIAS ANDRÉS MUÑOZ GONZÁLEZ  
MAURICIO MONTOYA BARRIA  
NESTOR REYES AVARIA  
PAMELA DÍAZ GAJARDO  
VALERY REBOLLEDO BAEZ



**Indicador:** **Porcentaje de los requerimientos recibidos asignados al área de soporte, resueltas dentro del plazo de 2 días hábiles.**

Meta: 92%

Producto estratégico: Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.

Objetivo estratégico: Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.

Dimensión: Eficacia

Base de Cálculo:  $(\text{Número de requerimientos asignados al área de soporte respondidos dentro de 2 días hábiles} / \text{Número total de requerimientos recibidos asignados al área de soporte durante el año 2020}) * 100$

Medio de Verificación: Reporte mensual extraído del sistema de mesa de ayuda vigente y firmado por el encargado de la Unidad.

Ponderador: 33,00

Responsable: CRISTIAN RODRÍGUEZ VÁSQUEZ

Notas Explicativas: El reporte debe al menos dar cuenta del total de solicitudes recibidas mensualmente y asignadas al área de soporte, indicando:  
-Fecha de la solicitud  
-Fecha de resolución  
-Tiempo de resolución  
-Tipo de problema  
-Usuario remitente  
-Técnico asignado

**Indicador:** **Porcentaje de capacitaciones realizadas en temas de seguridad de la información y firma electrónica avanzada.**

Meta: 100%

Producto estratégico: Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.

Objetivo estratégico: Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.

Dimensión: Eficacia



Base de Cálculo:	(Nº de capacitaciones realizadas en temas de seguridad de la información y firma electrónica avanzada / Nº de capacitaciones programadas en temas de seguridad de la información y firma electrónica avanzada) *100
Medio de Verificación:	1) Material y/o presentación realizada, utilizado en la capacitación. 2) Registro de asistencia de los participantes. Validado por un responsable. 3) Reporte con la evaluación en la transferencia de conocimientos.
Ponderador:	34,00
Responsable:	CLAUDIA LUCERO TOBAR
Notas Explicativas:	1) Se realizarán 4 capacitaciones dirigidas a las Unidades y Divisiones de la Subsecretaría de Economía y Empresas de menor Tamaño, 2 en temas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, y 2 en temas de Firma Electrónica Avanzada. 2) Las capacitaciones podrán ser realizadas indistintamente en los siguientes formatos: a) Presencial, b) virtual, mediante video conferencia, c) mediante plataforma e-learning.
<b>Indicador:</b>	<b>Porcentaje de uptime de disponibilidad en el servicio de 5 sitios web administrados por la Subsecretaría de Economía y EMT.</b>
Meta:	80%
Producto estratégico:	Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.
Objetivo estratégico:	Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	((Tiempo total de uptime de 5 sitios web administrados por la Subsecretaría de Economía y EMT - Tiempo de no disponibilidad del servicio de 5 sitios web administrados por la Subsecretaría de Economía y EMT) / Tiempo total de uptime de 5 sitios web administrados por la Subsecretaría de Economía y EMT)*100
Medio de Verificación:	Reporte mensual del uptime entregado por la unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, firmado por el encargado responsable de la Unidad.
Ponderador:	33,00



Responsable: CRISTIAN RODRÍGUEZ VÁSQUEZ

Notas Explicativas:

- 1) La medición de uptime se realizará sobre los sitios web correspondientes al TDPI, RES, Entidad Acreditadora, DAES Trámites y Economía.
- 2) La medición de esta meta se realizará en forma mensual a partir del mes de marzo de 2020 en adelante.
- 3) El informe entregará el detalle de los incidentes de caídas en el servicio, que contendrá los siguientes campos:
  - Fecha de inicio
  - Hora de inicio
  - Fecha de término
  - Hora de término
  - Tiempo total
- 4) Se considera horario continuado al período de tiempo de lunes a domingo entre las 00:00 hrs y 23:59 hrs. (24/7).
- 5) Se excluye el tiempo destinado a mantención programada de los sitios web, mantención de los servidores en los que se encuentran alojados y el tiempo en que no se encuentre disponible la conectividad del enlace de internet



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Departamento Administrativo - Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas, Oficina de Partes y SIAC

Encargado: MACARENA SÁNCHEZ FIERRO

**INTEGRANTES:**

ALEJANDRA GUTIÉRREZ SOTO  
AMBAR BISNEY LUCERO ORTIZ  
ANA CIFUENTES MELLA  
BEATRIZ CASTILLO JARA  
BEATRIZ NAVARRETE CARRASCO  
CARLOS CORNEJO MARDONES  
CARMEN PAZ NEIRA RIVEROS  
CÉSAR CONTRERAS MUÑOZ  
CHRISTIAN MADRID CARRION  
CLAUDIA ELGUETA BECERRA  
DANIELA ANDREA SONCO MATTHEUS  
ELDER ARAVENA CARRASCO  
FRANCISCO AVENDAÑO PIZARRO  
GEMITA AMPUERO ALEGRIA  
GREGORIA PÉREZ TORRES  
IVONNE SEREÑO PELAYO  
JACQUELINE LAVALLE MOCKRIDGE  
JOSE ALBERTO MATTEODA REYES  
JOSE LUIS CARVAJAL VILLEGAS  
JUAN PABLO VÉLIZ CAMPOS  
MACARENA SANCHEZ FIERRO  
MARÍA PEÑALOZA GARREAUD  
MARÍA BELEN OLIVARES VARGAS  
MARÍA YESENIA TILLERIA CANDIA  
MARIADELA PAVEZ HALTENHOFF  
MAXIMILIANO FLORES NUÑEZ  
PAZ ANDREA CABEZA MARTIN  
RAMÓN VEGA MARTINEZ  
SERGIO JÉREZ RIQUELME  
SYLVANA CID MALDONADO  
VALERIA ANTILEF QUINTEROS  
YESSICA ANCAN ALONZO



<b>Indicador:</b>	<b>Porcentaje de funcionarios de la Subsecretaría de Economía y EMT capacitados en modalidad e-learning durante el año 2020, en relación al total de funcionarios convocados a capacitar.</b>
Meta:	60%
Producto estratégico:	Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.
Objetivo estratégico:	Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	Porcentaje de funcionarios de la Subsecretaría de Economía y EMT capacitados en modalidad e-learning durante el año 2020, en relación al total de funcionarios convocados a capacitar.
Medio de Verificación:	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Documento con la identificación de los cursos comprometidos a realizar durante el año 2020, con el detalle de los objetivos y el programa de capacitación, enviado vía memorando a la Encargada de Administración, a más tardar el día 30 de abril de 2020.</li><li>2) Listado de las personas convocadas por la unidad de gestión y desarrollo de personas, para realizar cada uno de los cursos comprometidos.</li><li>3) Listado de las personas convocadas, que rindieron la prueba final de cada uno de los cursos en modalidad e-learning impartidos.</li><li>4) Reporte con el resultado de la transferencia de conocimiento de cada uno de los cursos impartidos, de acuerdo a la metodología aplicada por el servicio civil.</li></ol>
Ponderador:	34,00
Responsable:	MACARENA SÁNCHEZ FIERRO
Notas Explicativas:	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Se considera como funcionario capacitado, a aquella persona que realizan la prueba final del curso.</li><li>2) Se contará con al menos 2 temáticas diferentes para la realización de los cursos e-learning durante el año 2020.</li><li>3) Se replicará al menos 2 veces cada curso definido para ejecutar el 2020.</li><li>4) Se consideran los cursos en modalidad e-learning los administrados por la Subsecretaría de Economía y EMT.</li></ol>
<b>Indicador:</b>	<b>Porcentaje de documentos distribuidos digitalmente en el año 2020.</b>
Meta:	98%



Producto estratégico:	Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.
Objetivo estratégico:	Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.
Dimensión: Base de Cálculo:	Calidad de Servicio (Número de documentos distribuidos digitalmente en el año 2020 / Total de documentos ingresados en bandeja interna de sistema de gestión documental en el año 2020) * 100
Medio de Verificación:	Reporte trimestral que identifique la totalidad de los documentos ingresados a oficina de partes mediante el sistema de gestión documental en el año 2020, y la distribución de al menos el 98% de estos documentos digitalizados (oficios, decretos, circulares, resoluciones, etc.) en el año 2020.
Ponderador:	33,00
Responsable:	ANA CIFUENTES MELLA
Notas Explicativas:	El total de documentos ingresados en bandeja interna de Oficina de Partes sólo incluye aquellos documentos recibidos por sistema de gestión documental.

**Indicador** **Porcentaje de solicitudes ciudadanas de información respondidas dentro de plazo, en relación con el total de las solicitudes ingresadas.**

Meta:	93%
Producto estratégico:	Gestión eficiente y eficaz de los Recursos Financieros, de las Tecnologías de Información y de los Recursos Humanos.
Objetivo estratégico:	Proveer a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño de un adecuado soporte para su gestión procurando optimizar los recursos financieros, humanos y tecnológicos.
Dimensión:	Eficacia
Base de Cálculo:	(Total solicitudes ciudadanas respondidas dentro del plazo/Total de solicitudes ciudadanas ingresadas) *100.
Medio de Verificación:	Reporte mensual con los siguientes campos: a) Número de solicitud ciudadanas según sistema. b) Fecha de ingreso al sistema. c) Fecha de egreso del sistema. d) Pregunta. e) Respuesta.



Ponderador: 33,00

Responsable: CLAUDIA ELGUETA BECERRA

Notas Explicativas:

- 1) Se excluyen del universo de solicitudes ciudadanas de información aquellas cuyas respuestas deben ser coordinadas con otros servicios públicos.
- 2) Las solicitudes de atención ciudadana recibidas a través del sistema integral de atención ciudadana (SIAC), incluyen consultas presenciales, telefónicas y virtuales.
- 3) En el cálculo del indicador se consideran las solicitudes de atención ciudadana que se encuentran ingresadas en la plataforma informática SIAC.
- 4) El plazo para responder las solicitudes de atención ciudadana, desde que ingresan en la plataforma informática SIAC, debe ser menor o igual a 6 días hábiles.
- 5) La medición del tiempo de respuesta de solicitudes se calcula considerando días y horarios hábiles.
- 6) El tiempo se contabilizará desde que la solicitud ciudadana ingresa al centro, descontándose el día de ingreso.
- 7) Se considerarán las solicitudes ciudadanas que ingresen hasta el día 10 de diciembre.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, REGÍSTRESE Y ARCHÍVESE.**

**ESTEBAN CARRASCO ZAMBRANO**  
**SUBSECRETARIO DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO**

Distribución:

- Gabinete Ministro
- Gabinete Subsecretario
- Auditoría Ministerial
- Unidad de Control de Gestión
- Oficina de Partes

<b>Información de firma electrónica:</b>		
<b>Firmantes</b>	ESTEBAN CARRASCO ZAMBRANO	
<b>Fecha de firma</b>	24-09-2020	
<b>Código de verificación</b>	6190	
<b>URL de verificación</b>	<a href="https://tramites.economia.gob.cl">https://tramites.economia.gob.cl</a>	