

Programa de Mejoramiento de Gestión 2009

Sistema Gestión Territorial

**ETAPA I
DIAGNÓSTICO**



**Vicepresidencia Ejecutiva
Comité de Inversiones Extranjeras**

Abril de 2009

ETAPA 1: DIAGNÓSTICO GT Y SU ACTUALIZACIÓN

Actividad I. 1.1: Identificar productos estratégicos que aplican perspectiva territorial (PT)			
Productos/Subproductos Estratégicos (1)	Aplica/ No Aplica PT (2)	Causal de aplicación (3)	Fundamento (4) (solo en caso que el producto/subproducto No Aplica)
Atención de Consultas y Usuarios	Aplica	Características del producto	
		Complementariedad	
		Mejorar la equidad en la distribución del producto	
Atención de reclamos y sugerencias	Aplica	Características del producto	
		Mejorar la equidad en la distribución del producto	
Publicaciones	Aplica	Mejorar la equidad en la distribución del producto	
Seminarios y charlas	Aplica	Características del producto	
		Complementariedad	
		Mejorar la equidad en la distribución del producto	
Informes Estadísticos	Aplica	Complementariedad	
		Mejorar la equidad en la distribución del producto	
Administración y análisis de solicitudes de inversión extranjeras. Misión, Giras y Ferias internacionales Registros y estadísticas de inversión extranjera Participación en negociaciones internacionales.	No Aplica		No aplica en estos productos estratégicos, porque el Comité de Inversiones Extranjeras a través de la Vicepresidencia Ejecutiva del Comité de Inversiones Extranjeras (VECIE) centra su accionar en su misión, ya que es el único organismo autorizado, en representación del Estado de Chile, para aceptar el ingreso de capitales del exterior acogidos al D.L. N° 600 de 1974, -Estatuto de la Inversión Extranjera- y para establecer los términos y condiciones de los respectivos contratos. Por ello, su orientación y esfuerzo esta hacia fuera de las fronteras de Chile y no al interior del país. Destaca dentro de las áreas de interés, la promoción y difusión de las ventajas y atractivo

Actividad I. 1.1: Identificar productos estratégicos que aplican perspectiva territorial (PT)			
Productos/Subproductos Estratégicos (1)	Aplica/ No Aplica PT (2)	Causal de aplicación (3)	Fundamento (4) (solo en caso que el producto/subproducto No Aplica)
			de Chile como destino de inversiones extranjeras a través del desarrollo de líneas de acción tales como: Uso de los Tratados Comerciales en Negocios Internacionales, Promoción de Inversiones Internacionales.

Notas

- (1) Anotar listado de todos los productos y subproductos estratégicos vigentes en el año (utilizar form. A-1 vigente en el año en curso);
- (2) Anotar "Aplica" o "No Aplica" según corresponde aplicar o no la perspectiva territorial, después de usar las preguntas de chequeo presentadas en la Guía Metodológica del PMG-GT para cumplir esta actividad;
- (3) Las 6 causales utilizadas desde 2004 se han reagrupado en tres desde el 2007 para mostrar el impacto de cada tipo de mejoras de gestión ;
- (4) Se fundamenta lo anotado aportando argumentos o circunstancias en el caso de que el producto no aplique.

CAUSALES 2007 DE APLICAR LA PERSPECTIVA TERRITORIAL	CAUSALES DE APLICAR PT UTILIZADAS 2004-2006
1. Por corresponder a las CARACTERISTICAS del producto, modos de acceso, provisión en cada región	-Corresponde a definición, diseño o características del producto -Provisión del producto sería más eficiente si opera desconcentrada
2. Por COMPLEMENTARIEDAD de los productos propios con los de otros servicios e instituciones públicas afines que permitiría construir acuerdos y llevar una oferta pública más integrada a la región o territorio	-Requiere integración territorial con otros productos -Gestión del producto requiere información territorial desagregada
3. Por necesidad de mejoras a la equidad en la DISTRIBUCIÓN del producto en zonas con alta vulnerabilidad social, extremas o de difícil acceso, deprimidas económicamente, o no atendidas anteriormente.	-Por necesidades de acceso o provisión del producto -Los usuarios tienen características territoriales no estandarizables

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
Atención de Consultas y Usuarios	Mejorar la difusión de los canales de información de la VECIE, para que los usuarios en regiones conozcan de su existencia y contenidos.	Perfeccionar la base de datos de usuarios regionales y de los módulos en el sitio web disponibles.
Atención de reclamos y sugerencias	Mantener el promedio alcanzado para entregar respuesta, actualmente 4 días.	Seguimiento y control de tiempo de respuestas.
Publicaciones	Alcanzar una mayor cobertura regional en la distribución de material impreso y mantener actualizado el sitio Web como la base de datos de usuarios regionales.	Contar con el presupuesto necesario para solventar los gastos de envío y distribución de material y actualizaciones del sitio Web.
Seminarios y charlas	Continuar con el objetivo de esta administración de realizar seminarios y charlas regionales.	Establecer coordinación con los Gobiernos Regionales, para la realización de estas actividades.
Informes Estadísticos	Lograr que la información producida y enviada, desagregada por país de origen, región de destino y área económica sea de utilidad para los servicios públicos que la reciben.	Consultar mediante una encuesta las opiniones de los receptores para incorporar las sugerencias que correspondan.

Notas

- (1) Usar los productos o subproductos estratégicos que aplican la Perspectiva Territorial según la Actividad 1.1 a nivel institucional;
- (2) Identificar el tipo de mejoras que adapte las características del producto a la demanda regional/local o a sus condiciones e idiosincrasia;
- (3) Identificar medidas que la autoridad debe tomar para incorporar efectivamente las mejoras o modificaciones al diseño, por ejemplo, modificar reglamentos, cambiar procedimientos, dar nuevas instrucciones o emitir resoluciones.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1)			
Este cuadro No Aplicaría a la VECIE ya que es una institución centralizada, pero si se considera que la VECIE podría establecerse un nivel de complementariedad con los Gobiernos Regionales, podría existir una complementariedad sólo a nivel de “distribución de productos en el territorio”.			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes (3)	Logros a la fecha en gestión (4)	Contribución que se ofrece para mejor funcionamiento (5)
Publicaciones Seminarios y charlas Informes Estadísticos	INE	Acuerdo de provisión de información alcanzado con el INE	Soporte técnico y provisión de información relativa a las competencias propias de la VECIE

Notas

- (1) Definir la instancia a nivel regional (comité, comisión, grupo de trabajo) de mayor importancia para la complementariedad del servicio en ese nivel. Se considerará como instancia de complementariedad aquella en que se resuelva algunas de las siguientes materias: asignación de recursos, distribución de productos en el territorio, coordinación presupuestaria y/u operacional con otros servicios, provisión compartida de productos. No se considerará instancia de complementariedad aquella en que los servicios sólo informan de sus actividades en el territorio, sin acordar alguna de las medidas anteriores.
- (2) Señalar los productos o subproductos que se consideran para construir una mejor oferta, coordinada.
- (3) Señalar las instituciones participantes en la instancia de complementariedad.
- (4) Considerar aquellas iniciativas que se consideren **logros en materia de fortalecimiento de la instancia de complementariedad**, por ejemplo, constitución formal de la Mesa, Comité o Comisión con sus integrantes, programa de reuniones, agenda de temas a tratar, seguimiento del cumplimiento de acuerdos; también señalar **logros hacia la complementariedad de acciones** como un diagnóstico territorial construido en conjunto y compartido, una estrategia operativa compartida, planes de acción compatibilizados o formulados en común para intervenir en un territorio, sincronización de las programaciones para ejecutar actividades, aportes de recursos humanos, materiales o financieros, oferta integrada de productos.
- (5) Precisar las medidas necesarias de aplicar y que dependan del servicio para mejorar el funcionamiento de la instancia de complementariedad (ejemplo: contribución con recursos humanos, recursos financieros, soporte técnico, soporte logístico, soporte informático u otros aportes valorables y medibles, de manera que la autoridad pueda decidir si es factible incorporarlas al programa de trabajo anual).

Actividad I. 1.4 : Identificar acciones posibles para reducir brechas de inequidad territorial		
Territorios con brecha (1)	Producto o subproducto con oferta insuficiente (2)	Medidas posibles (3)
No Aplica, la VECIE es un servicio centralizado no tiene presencia regional		

Notas

- (1) Identificar territorios que presenten brechas relevantes en la provisión de servicios.
- (2) Anotar los productos o subproductos que son demandados y tienen oferta insuficiente.
- (3) Identificar las medidas posibles dejando como última instancia aumentos presupuestarios.

Actividad I. 1.5: Identificar los factores de la institución que limitan la coordinación operativa/presupuestaria		
Factores que limitan la coordinación...		Medida requerida por la Jefatura Superior del servicio (3)
...operativa (1)	...presupuestaria (2)	
La VECIE por competencias legal está orientada a productos cuyos destinatarios son los inversionistas extranjeros. Por tanto, por definición estatutaria, el servicio no cumple roles regionales.	El presupuesto asignado debe ejecutarse en las actividades propias del servicio y estas están ligadas a la administración, promoción y atracción de inversión extranjera, no para ser ejecutada dentro del país.	En este punto no aplica una medida, pues se trata de competencias establecidas por ley, que no pueden ser modificadas por voluntad del jefe del servicio.

Nota

- (1) Considerar primero los factores, identificando atribuciones faltantes, procedimientos que no han sido mejorados, soporte informático deficiente, etc.
 (2) Focalizar factores que corresponden a normas o procedimientos presupuestarios no concordantes con las necesidades de mejorar coordinación operativa con otras instituciones actuando en regiones.
 (3) Identificar la medida (decisión, delegación de facultades, cambio de procedimientos, etc.) que soluciona la situación-problema.

Actividad I.3.1: Identificar la información que debe ser provista al gobierno regional por ser de interés regional.		
Información	Se provee a pedido GORE (1)	Medidas para lograr disponibilidad al Gobierno Regional (2)
Oferta Productos/subproductos en la región o territorios.	La VECIE ha diseñado un módulo regional en su sitio Web a fines de año 2006 que se actualiza periódicamente. En el año 2007 se incorporaron las 2 nuevas regiones del país, además se remite toda información que pudiese ser de interés regional tales como newsletter, publicaciones vía e-mail.	La VECIE recolecta en forma permanente toda la información de su competencia que pudiera ser de interés regional poniéndola a disposición de los usuarios regionales que tengan interés vía correo postal, e-mail y Web. Sin embargo, no existe mayor retroalimentación de los destinatarios cuando se les ha consultado mediante encuesta aplicada a todas las regiones sobre sugerencias, requerimientos específicos u otros. En la encuesta aplicada entre el 16 y 26 de diciembre de 2008 a un total de 113 personas contestaron sólo 21 (18%) Los comentarios recibidos apuntan a complementar la información estadística regional publicando la inversión autorizada y materializada por región, comentar las cifras y apoyar a las regiones en la búsqueda de potenciales inversionistas.
Programa anual de gastos en la región.	No aplica	
Programa anual de inversiones en la región o territorios	No aplica	
Localización y características de clientes o usuarios atendidos por producto en la región o territorios	No aplica	

Nota

- (1) Señalar si la información de la primera columna se provee al Gobierno Regional. Se pide acordar con cada GORE los mecanismos de provisión.
 (2) Medidas para solucionar en breve plazo las limitantes a la disponibilidad y entrega de información de interés regional.

CUADRO SINÓPTICO QUE ACTUALIZA EL DIAGNÓSTICO GT – INFORME DE LA ETAPA 1

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos <i>(Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico)</i>				
Producto/subproductos estratégicos (1)	Avance existente aplicando la PT (2)	Mejora prevista que se proyecta lograr (3)	Medidas necesarias que acompañen las mejoras (4)	Objetivo recomendado al Plan GT (5)
Atención de consultas y usuarios	Asociados al diseño y/o características del producto: Se mejoró la página WEB diseñando el módulo “Regiones de Chile”, localizador regional de la consulta y se creó el módulo OIRS. Se perfeccionó la configuración de la Central Telefónica.	Mejorar la difusión de los canales de información de la VECIE, para que los usuarios en regiones conozcan de su existencia y contenidos.	Perfeccionamiento permanente de la base de datos de usuarios regionales y de los módulos en el sitio Web disponibles.	Disminuir la brecha geográfica existente entre los usuarios regionales y la VECIE, facilitando el acceso a la información que esta Institución provee, a través del uso de TIC's ¹ y modificar y/o actualizar información acorde a los cambios y necesidad desde la regiones del país.
	En materia de coordinación y/o complementariedad: Se firmó acuerdo de cooperación con el INE para proveer de información estadística y se busca mayor cooperación con otros servicios públicos con presencia regional CORFO, ProChile, las Agencias de Desarrollo Productivo y los GOREs.	Mejorar la difusión de los canales de información de la VECIE, para que los usuarios en regiones conozcan de su existencia y contenidos.	Perfeccionamiento permanente de la base de datos de usuarios regionales y de los módulos en el sitio Web disponibles. A diciembre de 2008 la base de datos contiene 113 contactos correspondientes a Prochile, Urai, CORFO, Seremis de Hacienda y Economía, Agencias Regionales de Desarrollo, INE y Sernatur regionales.	Disminuir la brecha geográfica existente entre los usuarios regionales y la VECIE, facilitando el acceso a la información que esta Institución provee, a través del uso de TIC's ²
	Asociados a la reducción de la inequidad territorial en el acceso al producto: Toda la información se encuentra disponible en el sitio WEB al cual se puede acceder en forma gratuita además hay un buzón de consultas	Mejorar la difusión de los canales de información de la VECIE, para que los usuarios en regiones conozcan de su existencia y contenidos.	Perfeccionamiento permanente de la base de datos de usuarios regionales y de los módulos en el sitio Web disponibles.	Disminuir la brecha geográfica existente entre los usuarios regionales y la VECIE, facilitando el acceso a la información que esta Institución provee, a través del uso de TIC's ³

¹ Tecnologías de Información y Comunicaciones.

² Tecnologías de Información y Comunicaciones.

³ Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos (Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico)				
Producto/subproductos estratégicos (1)	Avance existente aplicando la PT (2)	Mejora prevista que se proyecta lograr (3)	Medidas necesarias que acompañen las mejoras (4)	Objetivo recomendado al Plan GT (5)
Atención de reclamos y sugerencias	Asociados al diseño y/o características del producto: Con relación a este objetivo se mejoró la página Web creándose el Módulo OIRS, que indica el procedimiento para hacer reclamos formales. Además este modulo se vincula con un buzón de consultas a través del cual se pueden hacer sugerencias.	Mantener el logro actualmente de los 4 días para entregar respuesta.	Seguimiento y control de tiempo de respuestas	Facilitar a los usuarios regionales los medios a través de los cuales éstos puedan hacer presente a la VECIE sus reclamos y sugerencias, a través del uso de TIC's.
	En materia de coordinación y/o complementariedad No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
	Asociados a la reducción de la inequidad territorial en el acceso al producto: El acceso a este subproducto, no tiene limitaciones de tipo geográfico, por cuanto, los usuarios pueden obtener la prestación de este servicio no solo en las dependencias de la VECIE, sino que también y principalmente, a través del Módulo OIRS y del buzón de consultas existentes en el Sitio Web Institucional y/o por la vía de atención telefónica.	Alcanzar una comunicación a nivel Regional.	Perfeccionamiento permanente de la base de datos de usuarios regionales y de los módulos en el sitio Web disponibles.	Disminuir la brecha geográfica existente entre los usuarios regionales y la VECIE, facilitando el acceso a la información que esta Institución provee, a través del uso de TIC's
Publicaciones	Asociados al diseño y/o características del producto: No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
	En materia de coordinación y/o complementariedad: No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos <i>(Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico)</i>				
Producto/subproductos estratégicos (1)	Avance existente aplicando la PT (2)	Mejora prevista que se proyecta lograr (3)	Medidas necesarias que acompañen las mejoras (4)	Objetivo recomendado al Plan GT (5)
	Asociados a la reducción de la inequidad territorial en el acceso al producto: El acceso a este subproducto, no tiene limitaciones de tipo geográfico, por cuanto, los usuarios pueden solicitar las publicaciones no solo en las dependencias de la VECIE, sino que también, a través del correo electrónico y/o por la vía telefónica. Además en la página Web se encuentran disponibles las publicaciones para ser descargadas directamente.	Alcanzar cobertura a nivel Regional.	1. Mantener actualizado el sitio web con las última publicaciones 2. Perfeccionamiento permanente de los módulos del sitio Web y de la base de datos de usuarios regionales.	Ampliar la difusión y distribución de las herramientas promocionales, que publica la VECIE, a los usuarios regionales, a través del uso de TIC's y la cooperación e integración con otros organismos públicos que tienen presencia regional
Seminarios y charlas	Asociados al diseño y/o características del producto: Se busca definir con los gobiernos regionales un plan de trabajo anual sobre capacitación de recursos humanos que permita proveer de información precisa a los potenciales inversionistas extranjeros	Lograr coordinación con Gobiernos Regionales	Definir junto a los Gobiernos regionales información referida a inversión extranjera que les sea útil	Promover en las regiones del país la atracción de inversión extranjera mediante la formación de recursos humanos.
	En materia de coordinación y/o complementariedad: Para realizar las actividades antes descritas se trabajó directamente con los GOREs.	Incluir a otros sectores públicos o privados interesados	Informar de su realización a posibles instituciones interesadas nacionales o regionales	Promover en las regiones del país la atracción de inversión extranjera.
	Asociados a la reducción de la inequidad territorial en el acceso al producto: Incluir no sólo capitales regionales sino que otras ciudades importantes.	Cubrir la mayor parte del territorio nacional	Informar de su realización a posibles instituciones interesadas nacionales o regionales	Promover en las regiones del país la atracción de inversión extranjera.
Informes estadísticos de Inversión Extranjera.	Asociados al diseño y/o características del producto: No Aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos (*Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico*)

Producto/subproductos estratégicos (1)	Avance existente aplicando la PT (2)	Mejora prevista que se proyecta lograr (3)	Medidas necesarias que acompañen las mejoras (4)	Objetivo recomendado al Plan GT (5)
	<p>En materia de coordinación y/o complementariedad: Respondiendo a una política de cooperación entre los órganos del Estado, la VECIE colabora con otros servicios públicos con presencia regional, que usan en la preparación de su propia información estadísticas, datos proporcionados por el CIE. De esta manera, por ejemplo, el Instituto Nacional de Estadísticas INE utiliza como insumo para la elaboración del informe económico regional trimestral la información regionalizada de flujos de inversión extranjera directa materializada vía D.L. N°600. Existiendo un acuerdo de cooperación con esta Institución.</p>	<p>Lograr que la información producida y enviada, desagregada por país de origen región de destino y área económica sea de utilidad para los servicios públicos que la reciben</p>	<p>Consultar opinión de los receptores para incorporar sugerencias.</p>	<p>Disminuir la brecha geográfica existente entre los usuarios regionales y la VECIE, difundiendo y ampliando la distribución de los informes estadísticos, a través del uso de TIC's y la cooperación e integración con otros organismos públicos que tienen presencia regional. Incorporar nuevas regiones.</p>

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos (Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico)				
Producto/subproductos estratégicos (1)	Avance existente aplicando la PT (2)	Mejora prevista que se proyecta lograr (3)	Medidas necesarias que acompañen las mejoras (4)	Objetivo recomendado al Plan GT (5)
	Asociados a la reducción de la inequidad territorial en el acceso al producto: ha sido una preocupación constante de este servicio el facilitar el acceso a esta información utilizando diversos mecanismos de difusión entre los que se encuentra el Sitio Web Institucional, lo que permite el acceso a ella a todos sus usuarios cualquiera que sea el lugar donde ellos se encuentren sea dentro o fuera del territorio nacional, eliminando casi completamente la brecha geográfica que pueda existir con ellos. Específicamente el Módulo Regiones en el cual se informa de las inversiones desagregadas por regiones de destino.	Masificar el uso de esta información	Perfeccionamiento permanente del Módulo Regiones y de la base de datos de usuarios regionales	Disminuir la brecha geográfica existente entre los usuarios regionales y la VECIE, difundiendo y ampliando la distribución de los informes estadísticos, a través del uso de TIC's y la cooperación e integración con otros organismos públicos que tienen presencia regional

Notas

- (1) Usar el listado completo de productos y subproductos vigentes en el 2009 según A-1 aprobado por DIPRES
- (2) Reseñar el avance existente aplicando la perspectiva territorial en cada tipo de causal -si es pertinente- en cada producto/subproducto.
- (3) Identificar la mejora prevista que se proyecta viable de incorporar al Plan GT y Programa Anual de Trabajo GT.
- (4) Identificar medidas de la autoridad necesarias para garantizar la aplicación de las mejoras (incluir medidas identificadas en actividades I.1.2, I.1.3, I.1.4, I.1.5. y 2.1.
- (5) A partir de las columnas anteriores redactar objetivo que exprese el desarrollo deseable.

Cuadro I. N° 2 : Objetivos recomendados al Plan en materia de mejoras a los sistemas de información institucional (Objetivo 3 del Diagnóstico)		
Información	Medidas para proveer información al GORE	Objetivo recomendado al Plan GT con mejoras a los sistemas
Oferta Productos/subproductos a nivel regional o territorios.	La VECIE ha diseñado un módulo regional en su sitio Web a fines de año 2006 que se actualiza periódicamente. En el año 2007 se incorporaron las 2 nuevas regiones del país, además se remite toda información que pudiese ser de interés regional tales como newsletter, publicaciones vía e-mail.	La VECIE recolecta en forma permanente toda la información de su competencia que pudiera ser de interés regional poniéndola a disposición de los usuarios regionales que tengan interés vía correo postal, e-mail y Web. Sin embargo, no existe mayor retroalimentación de los destinatarios cuando se les ha consultado mediante encuesta aplicada a todas las regiones sobre sugerencias, requerimientos específicos u otros. En la encuesta aplicada entre el 16 y 26 de diciembre de 2008 a un total de 113 personas contestaron sólo 21 (18%) Los comentarios recibidos apuntan a complementar la información estadística regional publicando la inversión autorizada y materializada por región, comentar las cifras y apoyar a las regiones en la búsqueda de potenciales inversionistas.
Localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por producto a nivel regional o territorios	No Aplica	No Aplica
Programa de gasto o inversión a nivel regional o territorios	No Aplica	No Aplica
Compromisos de gasto o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial	No Aplica	No Aplica