

Programa de Mejoramiento de Gestión 2009

Sistema Gestión Territorial

**PRESENTACIÓN PRELIMINAR PROGRAMA DE
TRABAJO GESTIÓN TERRITORIAL - AÑO 2010**



Diciembre de 2009

**PRESENTACIÓN PRELIMINAR PROGRAMA DE TRABAJO GESTIÓN TERRITORIAL - AÑO 2010
(FORMATO PARA SERVICIOS DESCONCENTRADOS)**

OBJETIVO N°1: LA INSTITUCION FORMULA EL (LOS) PROGRAMA(S) DE TRABAJO 2010

SERVICIO ¹ = Comité de Inversiones Extranjeras

Actividad III. 1.1: Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2010 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

INSTITUCIÓN / REGIÓN² = SERVICIO CENTRALIZADO

Ponderación Programa de Trabajo (%) ³ = 100%

| Productos o subproductos ⁴ | Objetivos Específicos ⁵ | Indicador ⁶ | Actividades comprometidas ⁷ | Medio de verificación ⁸ | Ponderación actividad (%) ⁹ | Unidad Responsable ¹⁰ |
|---------------------------------------|---|---|---|--|--|----------------------------------|
| Publicaciones | Ampliar la difusión y distribución de las herramientas promocionales, que publica la VECIE, a los usuarios regionales, principalmente a través del uso de TIC's | <u>Nombre del Indicador</u> Porcentaje de las publicaciones desarrolladas por la VECIE enviadas a las Intendencias Regionales y otros usuarios regionales <u>Fórmula de Calculo</u> (N° de publicaciones distribuidas a las regiones / N° de publicaciones elaboradas en año) x 100 <u>Meta 2010</u> 100%. Enviar todas las publicaciones. | Enviar, a las Intendencias Regionales y otros usuarios regionales, todas las publicaciones que desarrolle la VECIE en el año 2010, ya sea por correo postal o medios electrónicos. | Listado de Publicaciones desarrolladas en año Listado de Publicaciones enviadas | 15% | Área Promoción y Difusión |
| | | <u>Nombre del Indicador</u> Porcentaje de actualizaciones realizadas a la Base de Datos con respecto a las comprometidas <u>Formula de Cálculo</u> (N° de actualizaciones realizadas / N° de actualizaciones comprometidas) x 100 <u>Meta 2010</u> 100%. N° de actualizaciones realizadas \geq a 2 | Realizar a lo menos 2 actualizaciones en el año de la base de usuarios regionales compuesta por: GORES, Seremis de Economía, Hacienda, URAlS, Oficinas Regionales de Desarrollo, ProChile, CORFO, INE | Base de Datos Actualizada | 15% | Área de Promoción y Difusión |

Actividad III. 1.1: Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2010 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

| INSTITUCIÓN / REGIÓN ² = SERVICIO CENTRALIZADO | | | Ponderación Programa de Trabajo (%) ³ = 100% | | | |
|---|---|--|--|---|--|---------------------------------------|
| Productos o subproductos ⁴ | Objetivos Específicos ⁵ | Indicador ⁶ | Actividades comprometidas ⁷ | Medio de verificación ⁸ | Ponderación actividad (%) ⁹ | Unidad Responsable ¹⁰ |
| Atención de usuarios | 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 | <u>Nombre del Indicador</u> Porcentaje de consultas respondidos –a través del buzón del Sitio Web– que correspondan a los recibidos desde regiones distintas a la RM <u>Fórmula de Cálculo</u> $\frac{[\text{N}^\circ \text{ de consultas recibidas (a través del buzón del Sitio Web) desde regiones de Chile distintas a la RM respondidos en año t} / \text{N}^\circ \text{ de consultas recibidas (a través del buzón del Sitio Web) desde regiones de Chile recibidos en año t}]}{1} \times 100$ <u>Meta 2010</u> 90% de las consultas recibidas –a través del buzón del Sitio Web– desde regiones distintas a la RM serán efectivamente respondidos | Recibir y responder a lo menos el 90% de las consultas realizadas desde regiones distintas a la RM | Planilla de Seguimiento de Consultas Recibidas y Respondidas (a través del buzón del Sitio Web) Consultas Recibidas Consultas Respondidas | 10% | Fiscalía Área Promoción y Difusión |
| | | <u>Nombre del Indicador</u> Días promedio para respuesta a consultas recibidas –a través del buzón del Sitio Web– desde regiones distintas a la RM <u>Fórmula de Cálculo</u> $\frac{[\text{Sumatoria (N}^\circ \text{ de días requeridos para la elaboración de respuestas a consultas recibidas –a través del buzón del Sitio Web– en año t) / N}^\circ \text{ de consultas recibidas –a través del buzón del Sitio Web– en año t}]}{1}$ | Recibir y responder las consultas realizadas desde regiones distintas a la RM | Planilla de Seguimiento de Consultas Recibidas y Respondidas (a través del buzón del Sitio Web) Consultas Recibidas Consultas Respondidas | 10% | Fiscalía Área Promoción y Difusión |

¹ Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Actividad III. 1.1: Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2010 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

| INSTITUCIÓN / REGIÓN ² = SERVICIO CENTRALIZADO | | | Ponderación Programa de Trabajo (%) ³ = 100% | | | |
|---|------------------------------------|---|--|---|--|---------------------------------------|
| Productos o subproductos ⁴ | Objetivos Específicos ⁵ | Indicador ⁶ | Actividades comprometidas ⁷ | Medio de verificación ⁸ | Ponderación actividad (%) ⁹ | Unidad Responsable ¹⁰ |
| | | <u>Meta 2010</u> 4 días corridos en promedio para respuesta a consultas recibidas – a través del buzón del Sitio Web– desde regiones | | | | |
| | | <u>Nombre del Indicador</u> Porcentaje de usuarios regionales encuestados que califican como Bueno, Muy Bueno o Excelente la calidad de la información regional contenida en el SI (Sitio Web) <u>Fórmula de Cálculo</u> [N° de encuestados que califican la calidad de la información contenida en el SI (Sitio Web) como "Bueno", "Muy Bueno" o "Excelente"/N° total de encuestados]*100 <u>Meta 2010</u> 75% de los usuarios regionales encuestados califiquen como Bueno, Muy Bueno o Excelente la calidad de la información regional contenida en el SI (Sitio Web) | Realizar la encuesta anual | Encuestas Respondidas | 20% | Fiscalía Área Promoción y Difusión |
| | | <u>Nombre del Indicador</u> Porcentaje de reclamos y sugerencias respondidos –a través del buzón del Sitio Web– que correspondan a los recibidos desde regiones distintas a la RM | Responder todos los reclamos y sugerencias realizadas desde regiones distintas a la RM | Planilla de Seguimiento de Consultas Recibidas y Respondidas (a través del buzón del Sitio Web) | 5% | Fiscalía Área Promoción y Difusión |

| Actividad III. 1.1: Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2010 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio) | | | | | | |
|---|---------------------------------------|---|--|---|--|---------------------------------------|
| INSTITUCIÓN / REGIÓN ² = SERVICIO CENTRALIZADO | | | Ponderación Programa de Trabajo (%) ³ = 100% | | | |
| Productos o subproductos ⁴ | Objetivos Específicos ⁵ | Indicador ⁶ | Actividades comprometidas ⁷ | Medio de verificación ⁸ | Ponderación actividad (%) ⁹ | Unidad Responsable ¹⁰ |
| | | a la RM respondidos en año t / N° de reclamos y sugerencias recibidas (a través del buzón del Sitio Web) desde regiones de Chile recibidos en año t] x 100 <u>Meta 2010</u> 100% de los reclamos y sugerencias recibidos –a través del buzón del Sitio Web– desde regiones distintas a la RM serán efectivamente respondidos | | | | |
| | | <u>Nombre del Indicador</u> Días promedio para respuesta a reclamos y sugerencias recibidos –a través del buzón del Sitio Web– desde regiones <u>Fórmula de Cálculo</u> [Sumatoria (N° de días requeridos para la elaboración de respuestas a reclamos y sugerencias recibidas –a través del buzón del Sitio Web– en año t)/N° de reclamos y sugerencias recibidas –a través del buzón del Sitio Web– en año t] <u>Meta 2010</u> 4 días corridos en promedio para respuesta a reclamos y sugerencias recibidos –a través del buzón del Sitio Web– desde regiones | Responder todos los reclamos y sugerencias realizadas desde regiones distintas a la RM | Planilla de Seguimiento de Consultas Recibidas y Respondidas (a través del buzón del Sitio Web) Consultas Recibidas Consultas Respondidas | 5% | Fiscalía Área Promoción y Difusión |
| Encuentros Regionales (Presentaciones) | Colaborar con el proceso de atracción | <u>Nombre del Indicador</u> Porcentaje de requerimientos | Responder la totalidad de los requerimientos formales | Solicitudes de Apoyo Especializado | 10% | Vicepresidencia Fiscalía |

² Se considera que todos los requerimientos deben ser contestados, independiente del contenido de la respuesta.

| Actividad III. 1.1: Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2010 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio) | | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|----------------------------------|
| INSTITUCIÓN / REGIÓN ² = SERVICIO CENTRALIZADO | | | Ponderación Programa de Trabajo (%) ³ = 100% | | | |
| Productos o subproductos ⁴ | Objetivos Específicos ⁵ | Indicador ⁶ | Actividades comprometidas ⁷ | Medio de verificación ⁸ | Ponderación actividad (%) ⁹ | Unidad Responsable ¹⁰ |
| relacionadas con negocios internacionales) Atención de Usuarios | de inversiones a las regiones | formales de apoyo especializado presentados por usuarios regionales efectivamente respondidos <u>Fórmula de Cálculo</u> [Requerimientos formales de apoyo especializado respondidos en año t / Requerimientos formales de apoyo especializado recibidos en año t] x 100 <u>Meta 2010</u> 100% ² de los requerimientos formales de apoyo especializado presentados por usuarios regionales serán efectivamente respondidos (esto es por escrito vía mail u oficio) | de apoyo especializado presentados por usuarios regionales | recibidas Solicitudes de Apoyo Especializado respondidas | | Área Promoción y Difusión |
| Informes Estadísticos de Inversión Extranjera | Disminuir la brecha geográfica existente entre los usuarios regionales y la VECIE, a través del uso de TIC's | <u>Nombre del Indicador</u> Porcentaje de Monografías Regionales comprometidas elaboradas <u>Fórmula de Cálculo</u> [Monografías Regionales elaboradas en año t / Monografías Regionales comprometidos para año t] x 100 <u>Meta 2010</u> 100% ³ de Monografías Regionales comprometidas elaboradas | Elaborar 14 monografías regionales Publicarlas en el sitio web | Monografías Regionales elaboradas | 10% | Área Registro y Estadísticas |

³ Se plantea elaborar 1 Informe estadístico anual por cada una de las actuales regiones de Chile, sin considerar la RM, es decir, 14.

| Actividad III. 1.2: Programa de Complementariedad Territorial 2010 (mejoras en la complementariedad de los productos en el territorio) | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|----------------------------------|
| INSTITUCIÓN / REGIÓN ¹¹ = SERVICIO CENTRALIZADO | | | Ponderación Programa de Trabajo (%) ¹² = 100% | | | |
| Identificación de la instancia de complementariedad ¹³ = Encuentros de interés regional en los que se genere un dialogo entre los funcionarios públicos de la región y la VECIE, que permita colaborar en el proceso de atracción de inversión extranjera a las regiones. | | | | | | |
| Principal problema a resolver el año 2010 ¹⁴ | | Territorio(s) en el/ los que opera ¹⁵ | | Instituciones participantes ¹⁶ | | |
| Lograr que todas las regiones se interesen en la oferta que realiza la VECIE. | | Todo el territorio nacional | | Intendencias regionales | | |
| Productos subproductos ¹⁷ | Objetivos Especificos ¹⁸ | Indicador ¹⁹ | Actividades comprometidas ²⁰ | Medio de verificación ²¹ | Ponderación actividad(%) ²² | Unidad Responsable ²³ |
| Encuentros Regionales (Presentaciones relacionadas con negocios internacionales) | Transmitir información, a los funcionarios públicos que se desempeñan en regiones, con el objeto de colaborar con el proceso de atracción de inversión extranjera a las regiones con los siguientes contenidos: caracterización de la inversión extranjera en Chile; experiencia en atracción de inversiones por parte de la VECIE (discurso, material etc.); compromisos internacionales asumidos por Chile en materia de inversión extranjera; mecanismos de transferencia de capitales; derechos y deberes de los inversionistas extranjeros y operatividad del DL 600. | <u>Nombre del Indicador</u> Porcentaje de cumplimiento de eventos regionales en los que se informa a funcionarios públicos, sobre materias relativas a la Política de Inversión Extranjera y mecanismos para invertir en Chile realizados al año respecto a los comprometidos <u>Fórmula de Calculo</u> [Encuentros de interés regional realizados en año t / Encuentros regionales comprometidos para año t] x 100 <u>Meta 2010</u> Realizar 3 encuentros por año. | Desarrollar a lo menos 3 Encuentros de interés regional en los que se genere un dialogo entre los funcionarios públicos de regiones y la VECIE, que permita colaborar en el proceso de atracción de inversión extranjera a las regiones. | Informes de los Encuentros, aprobado por el Jefe de Servicio | 100% | Fiscalía |

OBJETIVO 2: LA INSTITUCIÓN FORMULA EL PROGRAMA DE TRABAJO PARA INCORPORAR PERSPECTIVA TERRITORIAL A LOS SISTEMA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y PROVEER INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL A LOS GOBIERNOS REGIONALES

| Actividad III. 2.1: Programa de Trabajo para incorporar perspectiva territorial a los sistemas de Información Institucional y proveer de información a los Gore 2010 | | | | |
|---|---|--|--|--|
| INSTITUCIÓN / REGIÓN: ²⁴ SERVICIO CENTRALIZADO | | Ponderación Programa de Trabajo (%) ²⁵ = 100% | | |
| Objetivo | Actividades comprometidas²⁶ | Medio de verificación²⁷ | Ponderación actividad(%)²⁸ | Unidad Responsable²⁹ |
| Definición de información a proveer³⁰ | Enviar al 30 de junio de 2010 una comunicación formal a todos los Gobiernos Regionales señalando las competencias de la VECIE y la disposición institucional de proveer información y asesoría respecto de las materias que le son propias, señalando la información disponible y los contactos para hacer efectivas las solicitudes. | Oficios enviados | 50% | Fiscalía |
| Diseño procedimiento de entrega³¹ | Solicitar a los Gobiernos Regionales el establecimiento de un funcionario de contacto para recibir información y organizar seminarios de capacitación | Oficios enviados Oficios recibidos desde los Gobiernos Regionales | 25% | Fiscalía |
| Gestión y control de su provisión³² | Realizar una encuesta a los Gobiernos Regionales para conocer la utilidad de la información entregada | Encuestas Respondidas | 25% | Fiscalía |
| Otros objetivos de desarrollo de los sistemas de información institucional³³ | -- | -- | -- | -- |

Notas:

¹ Identificar la institución.

² Identificar sede regional de la institución: ejemplo: SERCOTEC Región del Maule.

³ Señalar la ponderación que le corresponde al programa de trabajo regional. En la versión 2010 se admitirán solamente ponderaciones uniformes por región y por cada programa de trabajo comprometido. La suma nacional de cada programa de trabajo debe ser igual a 100%. Si la institución tiene sede en las 15 regiones, a cada región le corresponde distribuir un 6,6,% (para que sume 100% y solo por una razón matemática a una región se le puede asignar 7,6%).

⁴ Señalar los productos o subproductos que se incorporan al programa de trabajo.

⁵ Definir el/los objetivos específicos que corresponda para el mejoramiento del/los producto/s. Estos objetivos específicos deben coincidir con los del plan plurianual.

⁶ Definir el indicador por medio del cual se medirá el cumplimiento del objetivo. Incluir, en la misma columna, la fórmula de cálculo y el valor por el cual se considerará cumplido el objetivo.

⁷ Actividades comprometidas por el servicio para lograr el objetivo específico, al menos 2 por objetivo.

⁸ Medio por el cual se obtiene la información para verificar el cumplimiento de la actividad. Los medios de verificación son auditables.

⁹ Señalar la ponderación que le corresponde a cada actividad dentro del Programa de Trabajo. El conjunto de las actividades comprometidas en el Programa de Trabajo debe sumar 100%. Se debe cumplir al menos un 90% de las actividades comprometidas para aprobarlo. Al aprobarlo el servicio suma la ponderación, correspondiente a ese programa de trabajo (6.6% si son 15 regiones), al desempeño nacional del servicio.

¹⁰ Definir la unidad responsable de la implementación..

¹¹ Ídem nota 2

¹² Ídem nota 3

¹³ Señalar la instancia de complementariedad en la cual se está participando y una breve descripción del objetivo global de la misma (misión, propósito para el que fue creada). La idea es que esta instancia sea relevante para la gestión del territorio y contribuya a integrar el trabajo de las instituciones que participan.

¹⁴ Identificar el problema territorial que el año 2010 constituirá la principal preocupación a resolver por el conjunto de las instituciones que participan.

¹⁵ Identificar el territorio o territorios de la región que se han delimitado como área de acción de la instancia.

¹⁶ Identificar las instituciones participantes de la instancia de complementariedad territorial.

¹⁷ Ídem nota N° 4

¹⁸ Ídem nota N° 5

¹⁹ Ídem nota N° 6

²⁰ Ídem nota N° 7

²¹ Ídem nota N° 8

²² Ídem nota N° 9

²³ Ídem nota N° 10

²⁴ Ídem nota 2

²⁵ Ídem nota 3

²⁶ Corresponde a las actividades que permitan cumplir con los objetivos específicos indicados en la columna anterior. Ver nota 32, 33, 34.

²⁷ Ídem nota N° 8

²⁸ Ídem nota N° 9

²⁹ Ídem nota N° 10

³⁰ Se considere de "interés regional" la siguiente información, en términos generales: a. oferta de productos/subproductos en la región, y por comunas o territorios; b. Programa anual de gastos de la dependencia desconcentrada operando en la región; c. programa anual de inversiones en la región / proyectos por comunas o territorios; d. Clientes o usuarios atendidos por producto y por comunas o territorios de la región.

³¹ Incluye actividades orientadas a formalizar con el gobierno regional el formato, contenido y periodicidad de la información a proveer.

³² Incluye actividades del servicio proveedor orientadas a garantizar el cumplimiento de sus compromisos con el gobierno regional, entre ellas: identificar las medidas necesarias que habiliten la provisión de información, desde las sedes regionales, considerando en la medida que sea necesario los aspectos administrativos, recursos humanos y soporte informático.

³³ Incorporar, en el caso que corresponda, otros objetivos que la institución requiera desarrollar para el año 2010 en materia de mejoramiento de los sistemas de información institucional para la provisión de los productos en el territorio.