

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	CAPÍTULO	06

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	4
Total		100.00	9

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Variación anual del total de empresas en las que invierten los fondos de inversión, respecto del año 2010.	$((\text{Total de empresas en las que han invertido los fondos de inversión al año } t / \text{Total de empresas en las que han invertido los fondos de inversión al año } 2010) - 1) * 100$	236.5 % [[ (350.0 / 104.0 ) - 1 ] * 100]	10.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año } t \text{ implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año } t / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [(5 / 5 ) * 100]	15.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$	Mide	10.00	
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año } t / \text{Total de gastos ejecutados en el año } t) * 100$	35.00 % [(282110120.00 / 806028915.00 ) * 100]	10.00	
3	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año } t / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año } t) * 100$	Mide	10.00	

### Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	$\text{Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año } t / \text{N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año } t$	1.60 días [72000.00 / 45000.00 ]	10.00	2

2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	64.58 % [(775.00 /1200.00 )*100]	10.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	94.55 % [(312.00 /330.00 )*100]	15.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	75.93 % [(41.00 /54.00 )*100]	10.00	

#### Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	5
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	41

#### Modificación de Contenido Programa Marco

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

#### Notas:

- 1) Los Fondos de Inversión son patrimonios integrados por aportes de personas naturales y jurídicas -denominadas partícipes- para su inversión en los valores y bienes que la ley autoriza. Cada Fondo de Inversión especializado en Capital de Riesgo apoya la captura de nuevas oportunidades a través de la capitalización de proyectos o de empresas que estén superando la etapa inicial de desarrollo, las cuales deben demostrar un alto potencial de expansión de ventas y/o puedan constituirse en empresas altamente rentables.
- 2) Se entiende por Total de empresas en las que han invertido los fondos de inversión, a la cantidad de empresas beneficiarias en las que han invertido los fondos de inversión, consideradas al cierre de cada período, según la información reportada a CORFO por las Administradoras de Fondos de Inversión.
- 3) Debido al desfase existente entre la notificación a CORFO y la inversiones en las empresas elegibles, el indicador puede considerar ajustar el numerador de forma retroactiva y de aplicación prospectiva para el cumplimiento del indicador.
- 4) Recortes presupuestarios, podrían afectar el cumplimiento de meta del indicador.
- 5) Ajustes en las modalidades de operación de los programas podrían afectar la inversión de fondos en empresas.
- 6) Un ajuste abrupto en las tendencias de inversiones que efectúan los fondos de inversión en un período corto de tiempo, pueden afectar el nivel de cumplimiento proyectado del indicador, aspecto que no puede ser controlado por CORFO.
- 7) Las estimaciones a diciembre de 2019 y la meta 2020 considera la creación de nuevos fondos, y que los fondos actuales mantengan el comportamiento actual de inversiones. Cambios en las condiciones económicas del país puede alterar la decisión de creación de nuevos fondos, o bien la decisión de inversión de los fondos que están operando en la actualidad, lo que podría afectar las estimaciones de empresas a beneficiar.

2 El trámite seleccionado es "Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS)", con ID de trámite 800090019 en el Registro Nacional de Trámites.

El trámite seleccionado corresponde a aquel que tiene mayor frecuencia (aproximadamente 70.000 solicitudes anuales), mayor demanda y está asociado, según lo definido por el modelo de Atención de Usuarios institucional (SIAC) a los siguientes Productos Estratégicos:

- 1.- Subsidios para el Desarrollo Competitivo.
- 2.- Subsidios para el Desarrollo de la Innovación
- 3.- Subsidios para el Desarrollo de Emprendimientos
- 4.- Créditos y Coberturas para el Acceso al Financiamiento de empresas
- 5.- Subsidios para el Cierre de Brechas en Sectores con Potencial
- 6.- Subsidios para el Fortalecimiento de Capacidades Tecnológicas.

En el cálculo del indicador se consideran todos los tipos de atenciones consideradas en SIAC, es decir, Consulta, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, realizados a través de los canales de atención vigentes el año 2019: a) Telefónico, b) Presencial y c) Virtual.

Cada trámite se inicia con la recepción de la solicitud, esto es: a) Telefónico: el momento que se responde la llamada telefónica; b) Presencial: el momento de la atención; y c) Virtual: el momento que entra al sistema la atención. El registro de atenciones está contenido en el CRM Institucional.

El trámite finaliza en el momento de la emisión de respuesta por parte de ejecutivo, según los canales antes mencionados, lo cual queda registrado en el CRM Institucional.