

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2023
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA	CAPÍTULO	21

1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Identificar y atraer proactivamente inversión extranjera de calidad, entregando servicios de excelencia y acompañando en todo el ciclo al inversionista hasta su instalación en Chile y sus decisiones de reinversión en el país.	Entrega de servicios al potencial inversionista extranjero	<i>Eficacia/Producto</i> 1. Promedio mensual de servicios al inversionista entregados por la agencia	N° total de servicios entregados por la agencia en el año t/número de meses del año t	113.00 unidades 1356.00 / 12.00	118.00 unidades 1416.00 / 12.00	117.00 unidades 1400.00 / 12.00	114.00 unidades 1368.00 / 12.00	4

2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2023

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Promocionar y posicionar al país como un destino	Efectividad de la estrategia de Marketing Digital	<i>Eficacia/Resultado Intermedio</i>	(Número de nuevos proyectos con origen Marketing	18.30 % (51.00 / 278.00)*100	22.80 % (81.00 / 356.00)*100	21.60 % (100.00 / 462.00)*100	22.10 % (113.00 / 512.00)*100	5

atractivo para la materialización de inversiones que contribuyan a la inserción internacional estratégica y al desarrollo del país, potenciando la presencia de la Agencia en el mercado global a través de la red internacional y las oficinas de inversión		1. Porcentaje de Leads Plus convertidos en proyectos de inversión hasta el año t*	Digital en CRM hasta el año t/N° de leads plus registrados en Hubspot y generados hasta el año t)*100					
--	--	---	---	--	--	--	--	--

3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Notas
<u>Calidad/Producto</u> 1. Tiempo promedio de respuesta a operaciones jurídicas solicitadas.*	Sumatoria (N° de días corridos transcurridos entre la fecha de ingreso de una solicitud de operación jurídica y la fecha de respuesta al usuario en año t)/N° de operaciones jurídicas ejecutadas en año t	1.80 días 370.00 / 201.00	1
<u>Eficacia/Producto</u> 2. Promedio diario de visitas desde el extranjero al sitio web institucional en el año t (usuario). *	(N° total de visitas recibidas desde el extranjero en el sitio web en el año t de usuarios/N° de días del año)	0.00 unidades (259591.00 / 365.00)	2
<u>Eficacia/Producto</u> 3. Porcentaje de avance al año t respecto al número de proyectos estimados en cartera comercial al finalizar la fase de aceleración*	(N° de proyectos en cartera comercial en año t/N° de proyectos en cartera comercial proyectada al finalizar fase de aceleración)*100	95.90 % (493.00 / 514.00)*100	3

- * El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2023, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

1 Para la medición de este indicador se consideran las solicitudes ingresadas entre el 2 de enero y el 31 de diciembre de cada año, desde su ingreso (se considerará primer día hábil) hasta la evacuación del documento final que la respalda. El tiempo de respuesta se mide en días calendario. Operaciones jurídicas se definen como:

- cambios o modificaciones en la estructura de la sociedad receptora y/o del inversionista (p. ej. Razón social);
- modificaciones contractuales (Renuncia a invariabilidad tributaria, cambios en el plazo o estructura de materialización de aportes, objeto de la inversión extranjera);
- cambios de propiedad (cesión de derechos);
- certificación de derechos de remesas al exterior.
- Solicitud de Certificado de Inversionista Extranjero
- Solicitud de Invariabilidad Tributaria.

El indicador no considera los tiempos de demora de los inversionistas en entregar información adicional, cuando sean sólo atribuibles a ellos. El indicador, medido en días corridos, considera todos los tiempos requeridos para los procesos administrativos, instancias de revisión y aprobación preliminar y final de las solicitudes.

2 La cifra considerada para medir esta variable es el número de "usuarios" que han accedido desde el extranjero al sitio web institucional, y sus respectivos subdominios, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año respectivo. Se entiende como "usuario" a quienes han iniciado al menos una sesión, desde un país distinto a Chile, durante el período de medición.

El conteo y reporte se hace a través de los servicios que presta Google a través de su plataforma Analytics: para determinar a qué usuario corresponde cada tráfico, se envía un identificador único asociado al usuario en cuestión con cada hit. A principios de 2017, Google Analytics empezó a cambiar la forma de calcular las métricas para poder contar a los usuarios de forma más eficaz, con una alta precisión y una baja tasa de error (normalmente inferior al 2%).

3 Se contabilizarán en calidad de proyectos en cartera comercial aquellos que se encuentren, al momento del informe, calificados en CRM en etapa de prospecto, proyecto, pre-inversión o landing, que hayan sido creados o se les haya provisto de algún servicio o actividad de seguimiento durante el año. Además, serán contabilizados los proyectos ganados en el periodo. Por último, los proyectos perdidos en el periodo y congelados al momento del informe, se contabilizarán solo si se les proveyó de algún servicio durante el año, para asegurar la pertinencia de ese proyecto inactivo.

La fase de aceleración es la etapa cuyo objetivo es lograr de manera acelerada el crecimiento sustantivo de la cartera de proyectos, desplegando en su totalidad las capacidades instaladas. El número de proyectos estimados o proyectados al finalizar dicha fase corresponde a una proyección de las metas agregadas de promoción de inversiones para los siguientes años y es el contenido principal del respectivo informe comprometido como medio de verificación para este indicador.

A fin de explicar debidamente el contexto y contenido de este indicador, se adjuntan las siguientes definiciones:

Proyectos en cartera: aquellos que se contabilizan como tal de acuerdo a esta misma nota.

CRM: Sistema de gestión de interacciones con actuales y potenciales clientes.

Prospecto: Idea de inversión concebida de una empresa extranjera, para la cual Chile se encuentra al menos en la lista larga de opciones de localización.

Proyecto: Proyecto de inversión que cumple con que Chile está en la lista corta de opciones, la empresa visitó el país, y se conoce el monto a invertir o empleos a generar.

Preinversión: Proyecto de inversión que cumple con que la empresa decidió invertir en Chile.

Landing: Proyecto de inversión que cumple con que la empresa contrató a un ejecutivo u organización en Chile encargado de la instalación en el país.

Ganado: Proyecto de inversión que comenzó sus operaciones en Chile.

Perdido: Proyecto de inversión que cancela su instalación en el país.

4 Se entenderá como servicios entregados por la agencia a los inversionistas extranjeros a todos aquellos en que se provee una atención individual de parte de InvestChile durante el año respectivo, estos servicios consideran los asociados al producto estratégico "Servicios al inversionista", en los que encontramos, entre otros:

- Servicios de facilitación y promoción (como Información general, sectorial y adhoc; asesoría jurídica; agenda de reuniones o visita en terreno)
- Servicios de atracción al talento (como permisos, visas o salvoconductos)
- Servicios legales asociados a la ley 20.848 y a contratos vigentes DL600 (como Solicitud de Certificado de Inversionista Extranjero o Certificación de remesa de capital o utilidades)

5 Este indicador mide el desempeño de Marketing Digital en la agencia, en una de sus etapas, la conversión de contactos en proyectos en cartera.

Se entiende que un Lead Plus es aquel contacto de empresa internacional que descarga algún material o se registra en algún evento de InvestChile en sus plataformas digitales, y que es evaluado como de interés para gestionar comercialmente por los ejecutivos de promoción de inversiones. El registro de Lead Plus está en la plataforma Hubspot que tiene la Agencia.

Por su parte, los proyectos en CRM considerados en este indicador son todos aquellos - en etapas de prospecto en adelante - que han sido identificados con origen ""Marketing Digital"" y por lo tanto se pueden asociar a alguna cuenta o contacto clasificado previamente como lead plus.

Se consideran los registros de leads plus y proyectos en cartera desde el año 2018, que es cuando se implementó completamente la estrategia de Marketing Digital en la agencia.