



Sistema de  
**Calidad de Servicio  
y Experiencia Usaria**



# Política de Calidad de Servicio y **Experiencia Usaria**

2025





# TABLA DE CONTENIDOS

Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	3
Principios Orientadores	4
Objetivos	5
Relación con las definiciones estratégicas	6
Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios	7
Actores y roles	9
Directrices y líneas de acción	11



Establece los objetivos, actores, roles, directrices y las líneas de acción que guiarán nuestras prácticas.

## **POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA**

### **¿QUÉ ES?**

La Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria define los principios, directrices y responsabilidades que guían las acciones de todos los actores involucrados en la atención y provisión de servicios en la institución.

Establece los objetivos, actores, roles, directrices y las líneas de acción que guiarán nuestras prácticas.

### **ALCANCE**

Aplica a todas las áreas, usuarios/as y beneficiarios/as directa o indirectamente, procesos y sistemas, funcionarios/as, cumplimiento normativo y ético, intermediarios y colaboradores, tecnología y mejora continua.





# **PRINCIPIOS ORIENTADORES**

## **FUNDAMENTOS O VALORES INSTITUCIONALES QUE GUÍAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

- 1.** Compromiso con la excelencia: Alcanzar altos estándares de calidad.
- 2.** Mejora continua: buscar mejoras constantes.
- 3.** Orientación al usuario/a: poner al usuario/a en el centro.
- 4.** Igualdad de trato y no discriminación: Asegurar acceso sin discriminación.
- 5.** Integridad: actuar con probidad y transparencia.
- 6.** Cumplimiento normativo: asegurar el cumplimiento de las regulaciones, requisitos legales y de calidad, así como los reglamentos e instrucciones internas.



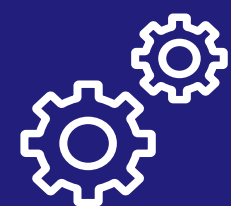


# OBJETIVOS

## PROPÓSITO(S) QUE LA INSTITUCIÓN BUSCA LOGRAR A MEDIANO O LARGO PLAZO, LOS CUALES SON:

1. Establecer y mantener estándares de excelencia en la atención a usuarios/as asegurando que todos los procesos y servicios sean diseñados y ejecutados con un enfoque centrado en satisfacer sus necesidades de manera efectiva y eficiente.
2. Impulsar la igualdad de trato a usuarios/as, en todas nuestras interacciones y operaciones, garantizando una atención igualitaria en todos nuestros servicios, y eliminando cualquier forma de discriminación arbitraria.
3. Proporcionar una atención al/la usuario/a basada en modelos de atención innovadores y eficientes, impulsando el uso de tecnologías digitales de atención y un enfoque omnicanal, con la finalidad de asegurar una experiencia efectiva en todos los puntos de contacto.
4. Implementar y mantener un sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria que promueva la mejora continua de todas las actividades y procesos de la institución, orientado a optimizar la satisfacción del/de la usuario/a mediante la evaluación constante de sus necesidades.
5. Promover la transparencia, integridad y cumplimiento normativo en la institución, asegurando que todas las operaciones e interacciones se realicen con ética y conforme a las regulaciones vigentes, mediante el uso eficiente de recursos.
6. Fortalecer las competencias de los/las funcionarios/as a través de programas de capacitación que se orienten a garantizar un servicio de calidad.





## RELACIÓN CON LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

**Vínculo existente entre los principios y objetivos de la política con las definiciones estratégicas institucionales, con énfasis en la misión y objetivos estratégicos institucionales.**

Los Principios Orientadores y los Objetivos establecidos en nuestra Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en la Corporación de Fomento de la Producción se fundamentan en nuestra Misión y Objetivos Estratégicos Institucionales. Nuestro compromiso es mejorar de manera continua e innovadora nuestro modelo de atención, ofreciendo servicios oportunos, eficientes y efectivos para apoyar a nuestros beneficiarios/as y contribuir al desarrollo económico del País.

Nuestra misión es **“Impulsar la competitividad y la diversificación productiva a nivel nacional y regional a través del desarrollo tecnológico e industrial, la innovación y el emprendimiento, fortaleciendo, además, las capacidades humanas y tecnológicas y las condiciones de entorno necesarias para potenciar todas estas actividades, con el fin de fomentar el desarrollo económico sostenible, inclusivo y territorialmente equilibrado del país”**.

La política de calidad de servicio de CORFO, basada en seis objetivos y seis principios orientadores, se alinea de manera transversal con los objetivos estratégicos institucionales. A continuación, se presentan las vinculaciones y su fundamento.

## Se vincula con los objetivos estratégicos institucionales

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

“Asegurar un nivel superior de calidad de servicio mediante la implementación de estándares de excelencia, la formación constante del personal y la utilización de herramientas de medición y retroalimentación, con el fin de maximizar la satisfacción del cliente y ofrecer una experiencia de servicio consistente y eficiente”.

### Se vincula con los objetivos de Política:

**Objetivo 1:** Establecer y mantener estándares de excelencia en la atención a usuarios/as.

Ambos objetivos se focalizan en:

- Experiencia usuaria satisfactoria, eficiente y de alto estándar.
- Diseño y ejecución de procesos y servicios con foco en las necesidades de las personas usuarias.

**Objetivo 4:** Implementar y mantener un sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria que promueva la mejora continua.

Ambos objetivos se relacionan en:

- Implementación de herramientas de medición y retroalimentación para evaluar las necesidades de los/as usuarios/as.

**Objetivo 5:** Promover la transparencia, integridad y cumplimiento normativo en la institución

Ambos objetivos buscan:

- Nivel superior de calidad de servicio mediante estándares de excelencia y mecanismos de evaluación y retroalimentación.
- Cultura organizacional basada en la excelencia, la ética y la responsabilidad, para garantizar la confianza de los usuarios y la legitimidad de la gestión institucional.

### Se vincula con los Principios de Política Política:

**Principio 1:** Compromiso con la excelencia.

Ambos objetivos se focalizan en:

- Altos estándares de calidad y excelencia en todas las actividades y servicios.
- Formación constante del personal.

**Principio 3:** Orientación al usuario/a.

Ambos objetivos se relacionan en:

- Personas usuarias en el centro de todas las operaciones y decisiones.
- Medición y retroalimentación para asegurar un nivel superior de calidad de servicio.

**Principio 6:** Cumplimiento Normativo.

Ambos objetivos buscan:

- Calidad de servicio legalmente sustentada, como garantía de confianza, en respuesta a las expectativas de los usuarios y a los marcos normativos aplicables.



OBJETIVO ESTRATÉGICO

“Implementar la estrategia organizacional con equidad de género, mediante el reforzamiento y articulación de la red de género institucional para contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género existentes”.

Se vincula con los objetivos de Política:

**Objetivo 2:** Impulsa la igualdad de trato a usuarios/as en todas nuestras interacciones y operaciones.

Ambos objetivos se focalizan en:

- Erradicación de discriminación en la atención a los/as usuarios/as.
- Estrategia organizacional con enfoque de género, enfocada en disminuir inequidades y barreras.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

“Desarrollar e implementar políticas institucionales relacionadas con el desarrollo de las personas, gestión de talento y capacidades de los funcionarios, reforzando el compromiso con la no discriminación, la igualdad de derechos, oportunidades y trato, y la conciliación de las responsabilidades laborales y familiares”.

Se vincula con los objetivos de Política:

**Objetivo 2:** Impulsa la igualdad de trato a usuarios/as en todas nuestras interacciones y operaciones.

Ambos objetivos se focalizan en:

- Promoción de una cultura organizacional inclusiva, basada en el respeto, la igualdad de derechos y la no discriminación.

**Objetivo 6:** Fortalecer las competencias de los/las funcionarios/as mediante programas de capacitación.

Ambos objetivos se focalizan en:

- Desarrollo de las personas, gestión del talento y sus capacidades, para profesionalizar la entrega de servicios y sostener una cultura de excelencia institucional.

Se vincula con los Principios de Política Política:

**Principio 4:** Igualdad de trato y no discriminación.

Ambos objetivos se focalizan en:

- Acceso igualitario y libre de discriminación arbitraria en todos nuestros servicios.
- Trato digno y sin distinción a nuestras personas usuarias.

Se vincula con los Principios de Política Política:

**Principio 4:** Igualdad de trato y no discriminación.

Ambos objetivos se focalizan en:

- Acceso igualitario y libre de discriminación arbitraria en todos nuestros servicios.

**Principio 5:** Integridad.

Ambos objetivos se focalizan en:

- Políticas institucionales que favorecen el desarrollo de las personas, garantizando que estas sean efectivas, justas y transparentes.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

“Implementar una estratégica de Transformación Digital que optimice los procesos internos, facilite la integración de nuevas tecnologías y fomente la gestión del cambio, a través de metodologías de mejora continua e innovación, con el fin de mejorar la eficiencia operativa, aumentar la agilidad organizacional y fortalecer la capacidad de adaptación a las necesidades de los usuarios”.

Se vincula con los objetivos de Política:

**Objetivo 3:** Proporcionar una atención basada en modelos innovadores, digitales y omnicanal.

Ambos objetivos se focalizan en:

- Transformación digital, optimización de procesos, adopción de nuevas tecnologías y gestión del cambio, mediante metodologías de innovación, y de mejora continua.
- Atención moderna, accesible y adaptada a los diversos puntos de contacto para los usuarios/as.

**Objetivo 4:** Implementar y mantener un sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria que promueva la mejora continua.

Ambos objetivos se relacionan en:

- Mejora continua y capacidad de adaptación de la Institución a las necesidades de los/as usuarios/a.

Se vincula con los Principios de Política Política:

**Principio 2:** Mejora continua.

Ambos objetivos se focalizan en:

- Perfeccionamiento constante en todos los aspectos del desempeño.
- Compromiso por mejorar en la atención a los/as usuarios/as.
- Institución actualizada y flexible frente a los cambios en las condiciones del entorno.
- Estrategia de Transformación Digital que fomenta la gestión del cambio, la mejora continua y la eficiencia operativa.





# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS





# SON PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE RECIBEN O SE BENEFICIAN DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LA INSTITUCIÓN, YA SEA EN FORMA DIRECTA O A TRAVÉS DE INTERMEDIARIOS.

## Tipos de usuarios/as

- Personas naturales mayores de 18 años (chilenas o extranjeras con residencia definitiva).
- Personas naturales extranjeros/as mayores de 18 años con proyectos tecnológicos usando Chile como plataforma.
- Personas naturales con inicio de actividad económica.
- Personas jurídicas constituidas en Chile (públicas o privadas, con o sin fines de lucro, que destinen recursos a actividades de producción de bienes y/o servicios).

## Necesidades principales

- Desarrollo de ideas innovadoras con potencial de crecimiento internacionalización.
- Empresas del ecosistema de emprendimiento desplegado a nivel nacional, incubadoras, aceleradoras, redes de mentores, ángeles, crowdfunding, hub globales y fondos de inversión en etapas tempranas que apoyan la actividad emprendedora.
- Pequeña y mediana empresas con necesidades de financiamiento de capital de trabajo y/o inversión.
- Personas y empresas que necesiten mejorar su productividad y/o competitividad, con énfasis en el desarrollo territorial.
- Empresas que deseen incrementar su competitividad y productividad mediante la creación de condiciones habilitantes y/o el desarrollo de proyectos de Investigación, Desarrollo y/o Innovación Tecnológica, ya sea de forma individual o colaborativa, potenciando y fortaleciendo sus capacidades internas de innovación.
- Personas y Empresas nacionales e internacionales, con la necesidad de ejecutar proyectos de base tecnológica y que utilice a Chile como plataforma.
- Empresas que diseñen y ejecuten iniciativas que fomentan el desarrollo tecnológico, la generación de productos y servicios de interés público y dispongan de capacidades habilitantes para la realización de actividades de I+D.





# ACTORES Y ROLES



## ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN QUE CONTRIBUYEN A LA ENTREGA DE SERVICIOS, EN LA GOBERNANZA DE LA POLÍTICA Y MONITOREO Y CONTROL

### Entrega de servicios

- **Vicepresidente Ejecutivo:** asegura la implementación y cumplimiento de la política.
- **Subdirección de Clientes:** gestiona requerimientos y canales de atención.
- **Funcionarios/as Corfo:** aplican estándares de calidad y procedimientos.
- **Funcionarios/as relacionados con atención de usuario/a:** mantener una escucha activa, facilitando la comprensión de los trámites y servicios, asegurando que cada interacción cumpla con los estándares de excelencia en su entrega.
- **Intermediarios:** responsable de la entrega de servicios a los/las usuarios/as, como canales de distribución de la oferta de la institución.
- **Subdirección Legal:** prestar asesoría jurídica, gestionar y coordinar las acciones para el cumplimiento de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública.
- **Dirección de Tecnología:** asegurar el funcionamiento la infraestructura tecnológica, la seguridad de la información y la implementación de mejoras tecnológicas.
- **Áreas de Negocios:** responsables del diseño, oferta y provisión de programas.
- **Subgerencias de Personas y Comunicaciones:** desarrollar programas de capacitación alineados con los objetivos establecidos en la política.

### Gobernanza

- **Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital:** define lineamientos, aprueba política y plan de mejoras.
- **Vicepresidente Ejecutivo:** responsable de implementar y cumplir la política en la institución como en la entrega a los servicios a usuarios/as.
- **Directivos:** lideran toma de decisiones y promueven la cultura de calidad.
- **Subdirección de Clientes:** coordina la implementación de la política y relación con COSOC.

### Monitoreo y evaluación

- **Subgerencia de Planificación, Gestión y Datos:** supervisa y controlar y evaluar el cumplimiento de los planes de mejoras y propone ajustes.
- **COSOC:** representa a la ciudadanía a través de espacios de participación.
- **Comité de Calidad:** discute, aprueba mejoras, el plan de calidad y establece controles para su cumplimiento.
- **Subdirección de Clientes y Participación Ciudadana:** monitorea y controla el desarrollo de las actividades de mejoramiento y propone ajustes.







## DIRECTRICES Y LÍNEAS DE ACCIÓN

### PRESENTA LINEAMIENTOS GENERALES Y ÁMBITOS PRIORITARIOS DE TRABAJO PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

#### Calidad de servicio

Medir y mejorar la satisfacción de usuarios/as, identificando brechas.

#### Comunicaciones

Implementar mejoras en la comunicación, asegurar información clara, precisa y oportuna.

#### Tecnología

Modernizar sistemas y procesos para mejorar el servicio.

#### Control de Gestión Gerencia General

Monitorear compromisos con indicadores y auditorías..

#### Procesos

Desarrollar modelos de atención centrados en el usuario/a.

#### Fortalecimiento de competencias

Capacitar al personal para una atención de calidad.





Sistema de  
**Calidad de Servicio  
y Experiencia Usuaría**

POLÍTICA DE

# Calidad de Servicio y **Experiencia Usuaría**

2025

**CORFO**