

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	PARTIDA	06
SERVICIO	DIRECCION DE FRONTERAS Y LIMITES DEL ESTADO	CAPÍTULO	03

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores	4	60.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	8	30.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	0	0.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones	0	10.00%
			Total	12	100.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t"
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Gobierno Digital	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1."

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores. (Ponderación: 60.00%).

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de autorizaciones para enajenar inmuebles en zonas declaradas fronterizas en el año t	Sumatoria de días hábiles desde el ingreso de la solicitud a DIFROL hasta la respuesta a solicitudes de autorizaciones para enajenar inmuebles en zonas declaradas fronterizas en el año t/Total de solicitudes de autorización para enajenar inmuebles en zonas declaradas fronterizas ingresadas en el año t	5.95 días [9877.00 /1660.00]	Mediana	15.00	1
2	Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de autorizaciones para realizar expediciones científicas, técnicas y de andinismo en zonas declaradas fronterizas en el año t.	Sumatoria de días hábiles desde el ingreso de la solicitud a DIFROL hasta la respuesta a solicitudes de autorizaciones para realizar expediciones científicas, técnicas y de andinismo en zonas declaradas fronterizas en el año t /Total de solicitudes de autorización para realizar expediciones científicas, técnicas, y de andinismo en zonas declaradas fronterizas en el año t	11.48 días [287.00 /25.00]	Mediana	15.00	2
3	Tiempo promedio de respuestas a solicitudes de autorizaciones para Constitución de derechos de aprovechamientos de aguas en el período t	Sumatoria de días hábiles de respuesta a solicitudes de autorizaciones para Constitución de derechos de aprovechamientos de aguas/Total de autorizaciones para concesiones de derechos de aprovechamiento de aguas	8.00 días [15287.00 /1910.00]	Mediana	15.00	3
4	Porcentaje de Hitos y Puntos Base medidos con el Sistema de Posicionamiento Global (GPS) en el período t, respecto al total de hitos de Chile.	(Número de Hitos y Puntos Base medidos con el Sistema de Posicionamiento Global (GPS) en el período t, respecto del programa definido por la Comisión Chilena de Límites /Total de Hitos y puntos base en Chile)*100	59 % [(521 /889)*100]	Mediana	15.00	4
	Total Ponderación				60.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 30.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año } t / \text{Promedio anual de trabajadores en el año } t) * 100$	%
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año } t / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ en Programa de Trabajo}) * 100$	%
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año } t \text{ en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año } t / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año } t) * 100$	%
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t \text{ que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$	%
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año } t) * 100$	%
6	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de compromisos de auditoría implementados en año } t / \text{N}^\circ \text{ total de compromisos de auditorías realizadas al año } t - 1) * 100$	%
7	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año } t / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año } t) * 100$	%
8	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el año } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año } t$	kWh/m2

V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016. (Ponderación: 10.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo

3	ADP Nivel-I
4	ADP Nivel II
5	Ley 19.999

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 1 El rol que cumple el Servicio para este tipo de solicitudes está otorgado por Ley, de esta forma cualquier Acto, Contrato, u otro en zona declarada fronteriza debe contar con el pronunciamiento por parte de DIFROL. El análisis que implica este pronunciamiento está en orden a cumplir con criterios principalmente legales y de seguridad nacional.
Esta actividad implica un acabado estudio jurídico a fin de emitir el pronunciamiento sobre requerimientos de autorización que deben por mandato legal presentar los órganos de la Administración del Estado (incluidas las Municipalidades), para la venta, donación, concesión, permiso de uso o goce, o cualquier acto o contrato de enajenación o constitución de derechos reales respecto de bienes nacionales de uso público o fiscales, que se encuentren situados total o parcialmente en zona declaradas fronterizas. El tiempo que considera el procedimiento varía considerablemente en función de la complejidad del requerimiento. Algunos casos son de simple tramitación lo que permite dar respuesta en plazos acotados de tiempo, mientras que otros casos requieren de un estudio mucho más complejo, por tratarse de casos individuales o cuya tramitación involucra otras legislaciones, como la participación de la Armada, CONADI, CONAF, etc, y los días de respuesta aumentan de manera importante.
Las solicitudes de autorizaciones para enajenar inmuebles en zonas declaradas fronterizas comienzan desde un SEREMI de Bienes Nacionales, quien al realizar su evaluación se encuentra con que la solicitud pertenece a un terreno en zona fronteriza (previamente algún ciudadano efectúa dicha solicitud directamente a dicha SEREMI). Esta solicitud se envía a DIFROL, la cual la recepciona en Oficina de Partes y un profesional es el responsable de la revisión pertinente. Finalizado el procedimiento interno, se hace envío de la autorización mediante un Oficio a la SEREMI de Bienes Nacionales que realizó la solicitud.
- 2 DIFROL es el ente que realiza las coordinaciones pertinentes entre la persona que solicita la autorización para realizar expediciones científicas, técnicas y de andinismo consideradas como complejas (tanto para nacionales y extranjeros residentes en el exterior), y los organismos pertinentes que deben conocer y pronunciarse respecto de la factibilidad de efectuar la respectiva expedición, como por ejemplo la Autoridad Administrativa respectiva como Intendencias y Gobernaciones, SAG, Carabineros de Chile, la Jefatura Nacional de Extranjería y Policía Internacional (JENAEX), entre otros. A partir de estas coordinaciones, DIFROL está en posición de autorizar o rechazar dicha solicitud.
El proceso comienza cuando la solicitud ingresa mediante correo electrónico, carta directa a DIFROL, o el portal de Chile Sin Papeleos. El profesional a cargo realiza una revisión de los archivos adjuntos. Finalizada esta revisión el profesional a cargo realiza una revisión de las coordenadas de trabajo. Si la expedición cuenta con trabajo cercano al límite internacional o que cruzarán la frontera, se deben enviar oficios a los organismos mencionados con anterioridad. Al haber obtenido todas las respuestas de los organismos mencionados, recién DIFROL puede dar respuesta al solicitante enviando su autorización pertinente. Esta parte del proceso puede durar incluso hasta 2 meses.
Finalmente, la autorización se le envía al solicitante mediante correo electrónico con copia a todos los organismos que se involucran en el proceso investigativo.
- 3 Esta actividad consiste en la tramitación y resolución sobre solicitudes de autorización para realizar actos referidos a Constitución de derechos de aprovechamiento de aguas en zona fronteriza. Este indicador es anual y se consideran las solicitudes respondidas hasta el 31 de diciembre del año en curso.
Las solicitudes de autorizaciones para constitución de derechos de aprovechamiento de aguas provienen de la Dirección General de Aguas, quien al realizar su evaluación se encuentra con que la solicitud pertenece a un terreno en zona fronteriza. Ellos hacen su envío a DIFROL, quien recepciona dicha solicitud por su Oficina de Partes y un profesional responsable es el encargado de revisar los antecedentes respectivos.
Finalizado el procedimiento interno, se envía un Oficio con la autorización respectiva a la Dirección General de Aguas.
- 4 La planificación de los Hitos, Puntos Base y Puntos trigonométricos se realiza durante el último trimestre del año t-1, por la Comisión Chilena de Límites. Al respecto, la realización de estas actividades depende de factores geopolíticos y climáticos de la zona. Las actividades comprometidas varían todos los años, dependiendo del estado de las relaciones bilaterales con los países vecinos, por lo que la meta comienza de cero cada año calendario.
Es preciso señalar que hasta julio 2016 la Comisión Mixta de Límites - con sus pares de Argentina, Bolivia y Perú, no ha sesionado de manera regular desde el año 2009. En el escenario que se reactiven estas comisión Mixtas, la planificación de la Comisión Chilena de Límites podría ser modificada.
Del máximo total de hitos limítrofes, existe un porcentaje que no se puede alcanzar, debido a la altura en que se encuentran y se describen como inaccesibles que son 88, por ende existe un tope de 88,4% de avance máximo a alcanzar.
Para el año 2017 se pretende lograr 10 Hitos y Puntos Base medidos con el Sistema de Posicionamiento Global (GPS).