

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	PARTIDA	06
SERVICIO	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Y SERVICIO EXTERIOR	CAPÍTULO	01

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	45.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	5
Total		100.00	11

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de actividades de profundización de la relación bilateral de Chile, con aquellos países de especial interés, en el año t	(Número de actividades de profundización de la relación bilateral de Chile efectuadas en el año t / Total de actividades de profundización de la relación bilateral de Chile programadas en el año t) * 100	79 % [[11 / 14 ] * 100]		20.00	1
2	Porcentaje de países estratégicos para Chile en los cuales se realizan actividades culturales en el año t	(Número de países estratégicos para Chile en los que se realizan actividades culturales en el año t / Total de países estratégicos para Chile en el año t) * 100	73 % [[11 / 15 ] * 100]		20.00	2
3	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t / Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t) * 100	25.0 % [(2.0 / 8.0 ) * 100]		5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	10.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados	108.50 % [(8668564.00 / 7989460.00 ) * 100]		5.00	

		de subtítulos 22 y 29 en el año t ) * 100				
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	60.4 % [(29.0 /48.0 )*100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Días promedio de respuesta a Consulados en la tramitación de solicitudes Certificación de Supervivencia en IPS en el año t	(Sumatoria de los días de procesamiento de solicitudes de certificación de supervivencia ante IPS en el año t/Total de solicitudes de certificación de supervivencia recibidas en el año t)	4.0 días [(1200.0 /300.0 )]		10.00	3
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	5.00	
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.	(Nº 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/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	55.15 % [(300.00 /544.00 )*100]		5.00	
4	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	70.00 % [(2450.00 /3500.00 )*100]		5.00	
5	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(Nº de trámites digitalizados al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	100.00 % [(13.00 /13.00 )*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Desarrollar capacitación avanzada y/o básica, según corresponda, en temáticas de género que apoyen la perspectiva de género en la política exterior, tales como ODS5, Derechos Humanos. Enfoque de género, violencia

		contra la mujer o/y otras que servicio considere importantes, para un total de 40 funcionarios(as) de ambas plantas de la Subsecretaría de RREE. El medio de verificación será el informe que entrega el del Departamento de Capacitación en el segundo semestre con el tipo de capacitación, participantes y tema.
2	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Realizar un informe con desagregación por sexo y análisis de género con el objetivo de categorizar a nuestros clientes en los 3 sistemas de atención ciudadana con los que contamos que dan cuenta de nuestros servicios, que son: Sistema de Atención Ciudadana, del Sistema de Atención Consular y del Programa de Fortalecimiento de la Política Consular y Migratoria. El informe final será emitido a finales del segundo semestre.

Notas:

- 1 A) Actividades de profundización: se refiere a todas aquellas instancias en las cuales las relaciones bilaterales entre los Estados se intensifican, declarando una voluntad explícita de materialización de objetivos comunes y de interrelación mutua en diversas temáticas, con el fin de que materializar objetivos definidos en cada una de ellas.  
La profundización se materializa por medio de múltiples coordinaciones efectuadas por nuestros funcionarios, ya sea mediante una vinculación directa con sus pares en las Cancillerías locales, como así también desde Santiago, como a su vez, la definición de actos en que se plasmen las voluntades de nuestras autoridades y/o representantes (entre ellos podemos mencionar: actas, MOU, acuerdos, convenios, comunicados conjuntos, etc.)
- B) Países de especial interés: se refiere a aquellos países con los cuales Chile posee una relación estrecha y/o especial, la cual es fruto a su cercanía geográfica, por la existencia de Tratados vigentes y completamente operativos, por ser ellos ejemplo de polos del desarrollo o por considerarse la relación entre Chile y un lugar geográfico definido una prioridad de política Exterior.
- C) Las actividades que conforman un escenario de profundización de las relaciones bilaterales de Chile, para 2022, son las siguientes:
1. Seguimiento a los compromisos emanados del Gabinete Binacional Chile - Perú
  2. Seguimiento a los compromisos emanados de la Declaración Conjunta Presidencial Chile-Argentina del 26 de enero de 2021
  3. Seguimiento a los compromisos emanados del Acta de la XIV Reunión de Consultas Políticas Chile-Brasil de 04 de diciembre de 2020
  4. Profundización del diálogo y ampliación de la relación bilateral con Estados Unidos
  5. Estrechamiento y profundización de las relaciones bilaterales con Canadá
  6. Prosección de la estrategia de acercamiento a los países del área CARICOM
  7. Seguimiento al proceso de modernización del Acuerdo de Asociación Chile - U.E., ya sea en su negociación o tras su firma.
  8. Seguimiento a los compromisos emanados de la Reunión de Consultas Políticas Chile-Francia
  9. Asistir con propuestas sustantivas a las reuniones que ASEAN realice, a las que Chile sea invitado a tomar parte en su condición de Socio de Desarrollo de la entidad
  10. Realizar acciones que permitan lograr la aprobación por parte del Foro de las Islas del Pacífico (PIF, por sus siglas en inglés), para que Chile ingrese a esa entidad como Socio de Diálogo
  11. Participación activa en las reuniones de Altos Oficiales (SOM) y en Grupos de Trabajo de FOCALAE; y en otras iniciativas regionales del Asia Pacífico.
  12. Prospección y profundización de las relaciones con países del Medio Oriente
  13. Prospección y profundización de las relaciones con países de África
  14. Profundización de la relación estratégica entre Chile y el Estado California en Estados Unidos
- D) Cada uno de estos compromisos se entenderán cumplidos cuando exista, a lo menos, una gestión efectivamente realizada por parte de nuestro Servicio.
- E) Gestiones: se entienden como acciones efectuadas por nuestro servicio y/o nuestras Embajadas en pos de lograr la materialización de estas reuniones. Ejemplo: Memorandum, Mensajería Oficial, Notas Diplomáticas, Actas de Reuniones etc.
- 2 Actividad cultural comprende la ejecución de una acción en el exterior que cuente con gestiones efectuadas por nuestro servicio y/o nuestras Embajadas, con el fin de difundir, promover y potenciar las actividades artístico-culturales de Chile, a través de las creaciones de nuestros artistas en sus diferentes áreas y disciplinas, asegurando la presencia y la inserción del país en circuitos culturales en el extranjero tanto de manera presencial como por medios digitales, tales como certámenes, exposiciones, festivales, bienales, ferias, entre otros.  
Una actividad cultural puede comprender aspectos plásticos (pintura, escultura, fotografía, serigrafía, cómic, arquitectura y similares); corporales (danza, teatro, canto); de expresión popular folklórico (artesanía, cantos y danzas tradicionales o étnicos); de música popular, folklórica y docta; audiovisuales (popular, documental, experimental); de exposición literaria y poética; y todo aquel que este presente en las dimensiones incorporadas en la Política Cultural de Chile.  
Se entiende por actividad cultural realizada aquella que sea verificada por la Dirección de Asuntos Culturales en su cumplimiento con las acciones planificadas

y/o en la finalización de la participación de cultores chilenos en el circuito cultural comprometido.

Algunos ejemplos de actividades culturales son las siguientes:

? Participación en ciclos y muestras de cine latinoamericano

? Realización de muestras pictóricas

? Participación en ferias y festivales literarios y poéticos

? Extensión de las actividades del Santiago a mil a otras capitales sudamericanas (muestras teatrales)

? Presentaciones folklóricas y similares.

Los países estratégicos de especial interés para Chile se refiere a aquellos con los cuales nuestro país posee una relación estrecha, y que han sido considerados como prioritarios en el establecimiento de alianzas según los lineamientos de Política Exterior vigentes según el Programa de Gobierno, las

Definiciones Estratégicas y/o el Plan Estratégico del Ministerio de Relaciones Exteriores. Estos se definirán en el mes de septiembre de cada año de manera

paralela a la revisión de las Definiciones Estratégicas y prioridades ministeriales.

- 3 La Certificación de Supervivencia es la solicitud que efectúa ante el Consulado de Chile correspondiente, un pensionado del Instituto de Previsión Social (IPS), a objeto de que el Cónsul o algún Oficial Autorizado en su Calidad de Ministro de Fe Consular, certifique por vía de los Servicios Consulares, ante el Organismo Previsional que él o la beneficiaria (o) de una Pensión de ese IPS se encuentra viva (o), a objeto de cumplir con la obligación anual de acreditar la supervivencia exigida por ese organismo previsional.

El Consulado emite un Certificado de Supervivencia que será enviado a la Dirección de Servicios Consulares- Departamento de Previsión Social, donde será legalizado y remitido al IPS para su registro e incorporación, con su correspondiente tramitación electrónica. Se considerarán las solicitudes de certificación de supervivencia relacionadas con pensionados del IPS recibidas por oficio, excluyendo aquellas relacionadas con leyes de reparación, pues éstas son procesadas en otra unidad. Tampoco se considerarán aquellas solicitudes que puedan estar duplicadas en el Sistema de Atención Consular (SAC), ni aquellas correspondientes a otros Organismos Previsionales tales como: Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Compañías de Seguro, CCAF, Tesorería General de la República, DIPRECA y CAPREDENA, ni aquellas tramitadas con Firma Electrónica Avanzada, ya que éstas ingresan directamente al IPS.

El tiempo considerado es en días hábiles y comienza cuando la documentación de respaldo de la solicitud, es recibida por el Departamento de Previsión Social de la Dirección de Servicios Consulares, y registrada en el Sistema de Atención Consular (SAC), mediante la gestión "Asume Caso" o cuando una solicitud que no es ingresada al SAC por el Consulado, es recibida e ingresada al sistema en el mismo Departamento. El tiempo considerado termina cuando la solicitud es cerrada en el SAC por el Departamento de Previsión Social. Para verificar el procesamiento y resultado del trámite, el Consulado podrá revisar registro y traza de las solicitudes en el Sistema de Atención Consular.

Dentro del cálculo no se considerará el tiempo que la solicitud está siendo procesada en el IPS o que requieren de información adicional o procesamiento especial de esa Institución. Tampoco se consideran aquellas solicitudes requeridas con carácter de urgente por parte del Consulado, pues estas últimas tienen un tratamiento y procesamiento especial. Se medirán las solicitudes registradas recibidas, procesadas y cerradas en el año t, en el SAC. La cantidad de solicitudes puede variar, por lo tanto, el numerador y denominador son estimados a la fecha.