

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

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	55.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	10.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	4
Total		100.00	9

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 55.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de países latinoamericanos con representación diplomática o consular en los cuales se realizan actividades culturales en el año t	(número de países latinoamericanos con representación diplomática o consular en los que se realizan actividades culturales en el año t / Total de países sudamericanos con representación diplomática o consular en el año t)*100	86 % [(19 / 22 ) * 100]	25.00	1
2	Porcentaje de materialización de las actividades y/o compromisos multilaterales de Chile en el año t	(Número de compromisos multilaterales de Chile materializados en el año t / Total compromisos multilaterales de Chile adquiridos en el año t)*100	80 % [(12 / 15 ) * 100]	25.00	2
3	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	(Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual)*100	100 % [(5 / 5 ) * 100]	5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 10.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t / Total de gastos ejecutados en el año t)*100	15.00 % [(5253689.00 / 35024593.00 ) * 100]	5.00	
2	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	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t / Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	Mide	5.00	

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / 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)	9.0 días [(35532.0 / 3948.0 )]	15.00	3

2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	Mide	5.00	4
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	Mide	5.00	
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	92.31 % [[12.00 /13.00 )*100]	10.00	

#### Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	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	12

#### Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2020 definido en Decreto 286, con excepción del indicador Índice de eficiencia energética.
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
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Reclamos Respondidos, se compromete para medir correctamente.

#### Notas:

- 1 Los países con representación diplomática que componen el universo de medición son los siguientes: Argentina, Uruguay, Paraguay, Bolivia, Brasil, Perú, Ecuador, Colombia, Venezuela, Cuba, Jamaica, Trinidad y Tobago, Haití, Guyana, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá, Nicaragua, México y República Dominicana. Actividad cultural comprende la difusión de alguna expresión artística, llevada a cabo por un nacional chileno o una agrupación cuyos integrantes sean nacionales chilenos. Una actividad cultural puede comprender aspectos plásticos (pintura, escultura, fotografía, serigrafía, cómic, arquitectura y similares); corporales (danza, teatro, canto); expresión popular folklórico (artesanía, cantos y danzas tradicionales o étnicos); música popular; cine (popular, documental, experimental); exposición literaria y poética. Las actividades culturales contempladas para ser incorporadas dentro de la difusión en Latinoamérica son aquellas que cuentan con algún financiamiento de la Dirección de Asuntos Culturales de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores. Algunos ejemplos de actividades culturales son las siguientes: o Participación en ciclos y muestras de cine latinoamericano o Realización de muestras pictóricas o Participación en ferias y festivales literarios y poéticos o Extensión de las actividades del Santiago a mil a otras capitales sudamericanas (muestras teatrales) o Presentaciones folklóricas y similares.

2 A) Actividades y/o compromisos multilaterales: corresponden a aquellas iniciativas que, bajo el alero de algún Organismo Multilateral Internacional, han sido adquiridas por Chile como forma de defender y fomentar aquellos valores universales que son parte importante de nuestra Política Exterior: el respeto a los Derechos Humanos, Democracia, la protección del medio ambiente y los recursos naturales no renovables, el fortalecimiento de los regímenes especiales (Antártica, mar y espacio) y de seguridad internacional.

B) Las actividades y/o compromisos multilaterales de Chile a ser materializados en el año 2020, son los siguientes:

1. Participación activa en el Período de Sesiones de la Organización de las Naciones Unidas
2. Participación activa en el Consejo Nacional para la Implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible
3. Implementación del mecanismo de Examen de la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción de Naciones Unidas (UNCAC), capítulos 2 y 5 de la Convención
4. Organización de Comisiones Mixtas sobre Drogas
5. Participación en la elaboración del III Plan de Acción Nacional para la Implementación de la Resolución 1325/2000 del CS de las Naciones Unidas
6. Ejercer la presidencia de Chile en la 15ª Reunión de las Partes en el Convenio de Basilea sobre el Control de los Movimientos Transfronterizos de los desechos Peligrosos y su Eliminación
7. Participar activamente en la Presidencia de Chile de la COP25 y como parte de las negociaciones multilaterales sobre cambio climático, destinadas a implementar el "Acuerdo de París"
8. Fortalecer la proyección oceánica de Chile en las diferentes instancias bilaterales y multilaterales, tanto a nivel regional como global.
9. Inserción de Chile en redes internacionales de desarrollo educacional, científico y tecnológico
10. Profundización del Plan Chile - California
11. Profundización del Plan Chile - Massachusetts
12. Participación en la 31ª Reunión de Administradores de Programas Antárticos Latinoamericanos
13. Participación en la 43ª Reunión Consultiva del Tratado Antártico
14. Participación en la 39ª Reunión de la Comisión para la Conservación de los Recursos Vivos Marinos Antárticos (CCRVMA)
15. Participación activa en el Consejo de Altas Autoridades de Derechos Humanos (RADDHH) de MERCOSUR

C) Cada uno de estos compromisos se entenderán cumplidos cuando exista, a lo menos, una gestión efectivamente realizada por parte de nuestro Servicio.

D) Gestiones: se entienden como acciones efectuadas por nuestro Servicio y/o nuestras Embajadas y Misiones de Chile en el Exterior en pos de lograr la materialización de estas reuniones. Ejemplo: Memorándum, Mensajería Oficial, Notas Diplomáticas, Actas de Reuniones etc.

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.

4

1. El trámite a medir es el de Reconocimiento de título profesional obtenido en el extranjero. Código trámite 1300360016
2. El producto que es entregado al usuario es el registro y/o reconocimiento de los estudios realizados en el exterior, para los países en convenio con el Ministerio de Relaciones Exteriores.
3. El Inicio del trámite se da cuando la persona ha cargado los documentos válidamente, de acuerdo a nacionalidad, país de estudios y convenio vigente.
4. El término del trámite se considera cuando el usuario recibe una notificación y el certificado adjunto al correo electrónico registrado, con el cual puede ingresar al sistema y descargar el certificado. Asimismo en <https://reconocimientodetitulos.minrel.gob.cl/> el usuario puede acceder a una copia del certificado con sus datos.