

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

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

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	30.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	4
Total		100.00	10

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	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	5.80 días [11020.00 / 1900.00 ]	10.00	1
2	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	61 % [(541 / 889) * 100]	10.00	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]	10.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / 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	Mide	10.00	
2	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	14.00 % [(1049177.00 / 7494121.00) * 100]	10.00	
3	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	10.00	

### Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	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	6.00 días [9348.00 /1558.00 ]	10.00	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	10.00	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	10.00	
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	80.00 % [(4.00 /5.00 )*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	4

#### Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
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 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, respecto del Presupuesto inicial 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 proporcionados a los usuarios/ciudadanos 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 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 frontera 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 fronteras. 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 fronteras comienzan desde un SEREMI de Bienes Nacionales, quien al realizar su evaluación se encuentra con que la solicitud pertenece a un terreno en zona frontera (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. Este indicador es anual y se consideran las solicitudes respondidas hasta el 31 de diciembre del año t. La contabilización de los días para este indicador se hará en días hábiles.

- 2 Para este indicador, es importante definir que el numerador corresponde al total acumulado de hitos, puntos base y puntos trigonométricos medidos con el Sistema de Posicionamiento Global (GPS) al año 2020. Este valor, a su vez, responde a la planificación anual definida por la Comisión Chilena de Límites la cual determinará cuales serán los puntos a medir para el próximo período.  
En cuanto al denominador, es equivalente al total de Hitos, Puntos Base y Puntos Trigonométricos de Chile. Finalmente la medición para el año 2020, ascenderá a la suma de 5 mediciones.
- 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. Este indicador es anual y se consideran las solicitudes respondidas hasta el 31 de diciembre del año t. La contabilización de los días para este indicador se hará en días hábiles.
- 4 El producto asociado es Autorización de Expediciones . El Trámite "Autorización de Expediciones a Cumbres Frecuentes en Chile". El ID 1300820001 es RNT. El hito de inicio la fecha de recepción de la solicitud en DIFROL, a través de correo electrónico o por el portal de "SIMPLE" y se entenderá como finalizado el trámite con la emisión del documento llamado : Autorización de Expedición respondida por correo electrónico o por el portal "SIMPLE"