

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

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	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	4
Total		100.00	10

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	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	82 % [[18 / 22] * 100]		23.00	1
2	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]		22.00	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo) * 100	100 % [[4 / 4] * 100]		5.00	
4	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) * 100	75 % [[86 / 114] * 100]		5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	100 % [(8209282 /8209282 ) *100]		7.00	3
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	15 % [(5137649 /34250998 ) *100]		8.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

N°	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)	10 días [(39480 /3948 )]		15.00	4
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		X	5.00	5
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	85 % [(229 /269 )*100]		5.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	51 % [(21 /41 )*100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	16
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	86	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	21	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador eficiencia energética
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t

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 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 de las relaciones necesita, en forma previa, la prospección y mantención de un diálogo político entre ambas partes.  
A su vez, 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 2019, son las siguientes:
  1. Acciones para la realización de la X Reunión Binacional de Ministros Chile - Argentina
  2. Seguimiento a los compromisos emanados del Gabinete Binacional Chile - Perú
  3. Profundización del Diálogo y Ampliación de la Relación Bilateral con Estados Unidos
  4. Gestiones para la realización del Comité de Integración y Desarrollo Fronterizo Chile ? Perú
  5. Actividades de profundización del Plan Chile-California
  6. Estrechamiento y profundización de las relaciones bilaterales con Canadá
  7. Información y apoyo al Comité Consultivo Conjunto Chile ? Unión Europea, órgano de la Sociedad Civil del mencionado Acuerdo, en particular para la realización de su reunión anual con su contraparte europea.
  8. Prospección y profundización de las relaciones con países del Medio Oriente.
  9. Prospección y profundización de las relaciones con países del África Subsahariana
  10. Participación activa en las reuniones SOM y de Grupos de Trabajo de FOCALAE
  11. Seguimiento al proceso de modernización del Acuerdo de Asociación Chile-UE
  12. Prosecución de la estrategia de acercamiento a los países del área CARICOM
  13. Cooperar con la iniciativa de China denominada "La Franja y La Ruta", que busca potenciar la conectividad en Eurasia y África y en la que Chile participa.
  14. Actividades de profundización del Plan Chile-MassachusettsD) 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. La meta correspondiente a 2019 está en concordancia a las modificaciones efectuadas a los compromisos asumidos para dicho año.
- 3 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 4 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 Servicios Consulares, ante el organismo previsional, que él o la beneficiaria de una Pensión del IPS se encuentra vivo(a), a objeto de cumplir con la obligación anual de acreditar supervivencia exigida por el IPS y otros organismos previsionales. 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 todas las solicitudes de certificación de supervivencia relacionadas con pensionados del IPS, excluyendo aquellas relacionadas con leyes de reparación, pues éstas son procesadas en otra unidad. Tampoco aquellas solicitudes que puedan estar duplicadas en el Sistema de Atención Consular (SAC). 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 dicha actividad en el Sistema de Atención Consular (SAC), o cuando se trate de una solicitud recibida desde un Consulado e ingresada al sistema en el mismo Dpto. de Previsión Social. El tiempo considerado termina cuando la solicitud es cerrada en el SAC., por el Departamento de Previsión Social. 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

- 5
1. El tramite a medir es el de Reconocimiento de título profesional obtenido en el extranjero. Para la medición hay que considerar que al cierre de año se pueden anular o cerrar trámites por falta de información que debe entregar el solicitante.
  2. El Inicio del tramite se da cuando la persona ha cargado los documentos validamente, de cuerdo a nacionalidad, país de estudios y convenio vigente.
  3. El Terminio del tramite se considera cuando es emitido el certificado con la firma electrónica avanzada (FEA)