

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

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/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	15.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	55.00	2
Total		100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	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	37.5 % [(3.0 / 8.0) * 100]		15.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	20.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etap 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema Estado Verde, mediante la creación del Comité Estado Verde, la revisión de la política ambiental del Servicio y la concientización a los y las colaboradores.	15%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos, en lo particular, su huella de carbono.	5%
Etap 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	0%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	0%
Etap 3	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%
Etap 4	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%
Total		20%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
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 de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	95.00 % [(333659.00 / 351219.00) * 100]		10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 55.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapas 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	15%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	10%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%
Etapas 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
Total		30

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital	(N° de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t/ N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)) * 100		X	25.00

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	<p>Política de Gestión de Personas actualizada que incluya un apartado sobre la aplicación de género en la institución en la vida funcionaria (reclutamiento y selección, ingreso, egreso, capacitación, ascensos, promociones, etc).</p> <p>Adicionalmente, la política de gestión de personas debe especificar la manera en que se incorporará gradualmente la perspectiva de género en los diferentes sistemas de gestión de personas.</p>
2	Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	<p>N° de funcionarios/as con capacitación en género entre 2014 y el año t/ dotación efectiva al 31 de diciembre del año t Meta: 54% de funcionarios capacitados al 2023 (5 funcionarios).</p> <p>Se realizará un curso de Enfoque de Género aplicado al Sector Público, específicamente dirigido a cinco funcionarios que no hayan sido capacitados anteriormente. Esta capacitación estará contenida en el PAC 2023. Los contenidos de la capacitación debe considerar a lo menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enfoque de Derechos Humanos, Género y Equidad 2. Conceptos Básicos del Enfoque de Género
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Elaborar e implementar un Plan de Difusión respecto a materias de género enfocado a los funcionarios de DIFROL.</p> <p>El plan de Difusión es un documento que responde a una programación de actividades que buscan disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género, específicamente entre las personas que trabajan en DIFROL. Para efectos de difusión interna, se utilizará el boletín institucional que es remitido de manera mensual a través de correo electrónico.</p> <p>Se considerará como contenido acorde a la equidad de género las siguientes materias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DEFINICIONES DE GÉNERO: Entregar algunas definiciones básicas relacionadas con la equidad de género, con el fin de dar a conocer conceptos que son importantes de resaltar en el lenguaje inclusivo. 2. ESTADÍSTICAS DE GÉNERO: Entregar estadísticas nacionales e internacionales, con el objeto de visualizar las inequidades que aún persisten en la sociedad actual. 3. DIFUSIÓN SOBRE ACTIVIDADES DE GÉNERO: Cada actividad de género, ya sean charlas o conversatorios de las materias, serán publicadas en el boletín institucional, con el fin de compartirlas con todo el personal de la institución. 4. DIFUSIÓN SOBRE EL ROL DE LAS MUJERES EN EL TRABAJO: Se hace necesario difundir en los boletines institucionales el aporte profesional de las mujeres que trabajan en la institución, este compromiso se verá plasmado

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de acuerdo al Programa Marco 2023, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.
Eficiencia Institucional	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2022, no obstante el Indicador Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 se compromete a con una meta excluyendo la glosa de gastos reservados, por no tratarse de recursos que puedan ser planificados.

