

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores	6	60.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	9	30.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	0	0.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones	0	10.00%
			Total	15	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t"
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores. (Ponderación: 60.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	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]	Alta	10.00	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]	Menor	10.00	2
3	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	79 % [(11 /14 )*100]	Menor	10.00	3
4	Porcentaje de participación de Chile en actividades oficiales, respecto a las programadas en el MERCOSUR, UNASUR, CELAC y Alianza del Pacífico en el en el año t	(Número de participación de Chile en actividades oficiales de Chile en el MERCOSUR, UNASUR, CELAC y Alianza del Pacífico, en el año t/Número de participación de Chile en actividades oficiales de Chile en el MERCOSUR, UNASUR, CELAC y Alianza del Pacífico programadas para el año t)*100	86 % [(19 /22 )*100]	Menor	10.00	4
5	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)	15 días [(59220 /3948 )]	Menor	10.00	5
6	Porcentaje de solicitudes de visas de turismo que son resueltas en no más de 15 días respecto del total de solicitudes de visas de turismo resueltas en el año t	(número de solicitudes de visas de turismo resueltas en no más de 15 días en el año t/total de visas de turismo resueltas en el año t)*100	92 % [(2756 /2996 ) *100]	Menor	10.00	6

	Total Ponderación				60.00%	
--	-------------------	--	--	--	--------	--

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 30.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t /N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	%
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	%
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° 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/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	%
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t /N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t/N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) *100	%
8	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2
9	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 en el 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	%

## V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016. (Ponderación: 10.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo
3	CONVENIO DE PLANES DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN Y EFICIENCIA INSTITUCIONAL(LEY 19.999)

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 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 NOTAS: 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 2018, son las siguientes: 1. Acciones para la realización de la IX Reunión Binacional de Ministros Chile ? Argentina 2. Seguimiento a los compromisos emanados del I 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. Gestionar y coordinar la realización del Foro CELAC-China en Santiago 7. Acercamientos políticos entre Chile y la Santa Sede, en el contexto de la Visita del Papa Francisco a Chile 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. Prosección de la estrategia de acercamiento a los países del área CARICOM 13. Promover, gestionar y coordinar la visita a Chile del Secretario General de ASEAN, en el marco de la estrategia chilena de postulación al Asean Regional Fórum (ARF) 14. Actividades de profundización del Plan Chile-Massachusetts D) Cada uno de estos compromisos se entenderán efectuados, cuando exista a lo menos una gestión y/o actividad 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.

- 3 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 2018, son los siguientes: 1. Participación activa en el Período de Sesiones de la Organización de las Naciones Unidas 2. Participación activa en el Período de Sesiones de la Organización de Estados Americanos 3. Seguimiento y participación activa de Chile, en las negociaciones multilaterales de cambio climático, para la implementación del Acuerdo de París 4. Fortalecimiento de la proyección oceánica de Chile en las diferentes instancias, sean ellas multilaterales como bilaterales 5. Participación en la XLI Reunión Consultiva del Tratado Antártico 6. Participación en la Reunión de Administradores de Programas Antárticos Latinoamericanos 7. Participación activa en el ámbito de la Implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible 8. Participación activa en el ámbito de la OIT, particularmente de cara a su Conferencia Internacional en 2018 y a la incorporación de Chile al Consejo de Administración 9. Actividades de fortalecimiento de la inserción de Chile en redes internacionales de desarrollo educacional, científico y tecnológico 10. Promover la participación activa de instituciones nacionales en la conferencia de revisión de convención de armas químicas 11. Coordinación visita in Situ Grupo sobre Cohecho de la OCDE para evaluación de Fase IV 12. Organización de Comisiones Mixtas sobre Drogas 13. Participación en la elaboración del III Plan de Acción Nacional para la implementación de la Resolución 1325/ 2000 del CS de las Naciones Unidas 14. Participación activa en el Consejo de Altas Autoridades de Derechos Humanos (RADDHH) de MERCOSUR C) Cada uno de estos compromisos se entenderán efectuados, cuando exista a lo menos una gestión y/o actividad realizada por parte de nuestro Servicio
- 4 1) Actividades oficiales: constituyen aquellas instancias que se incluyen dentro de la agenda de los Organismos Internacionales y son parte importante de su quehacer como herramienta de diálogo y concertación política. 2) La Alianza del Pacífico tiene como objetivo alentar la integración regional, así como un mayor crecimiento, desarrollo y competitividad de las economías de sus países, a la vez que se comprometieron a avanzar progresivamente hacia el objetivo de alcanzar la libre circulación de bienes, servicios, capitales y personas. Está conformada por Chile, Colombia, Perú y México como países miembros. 3) Se considera como actividades oficiales de las instancias de concertación política de MERCOSUR, UNASUR, CELAC y Alianza del Pacífico todas aquellas que se encuentran definidas por la agenda de estas entidades, sean ellos: Grupos de Concertación Política, Grupos de Trabajo temáticos, Reuniones de Delegados Nacionales, Reuniones de Ministros, Reuniones de Ministros de Relaciones Exteriores, Reuniones Cumbres y todas aquellas reuniones extraordinarias que las entidades definan.
- 5 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
- 6 A este Ministerio le corresponde el procesamiento y análisis de solicitudes de visa, sean estas de turismo o residencia (sujeta a contrato, temporal, estudiante y dependientes), requeridas en los Consulados de Chile en el exterior. Se considerará en esta oportunidad el procesamiento y análisis de las solicitudes de Visa de Turismo (de ingreso simple, múltiple y para Hombres de Negocios) emitidas por los Consulados de Chile en el exterior, realizadas por extranjeros que desean visitar nuestro país por razones de turismo. Es importante realizar este seguimiento por tratarse de un proceso sensible donde los factores de seguridad nacional y de selección inmigratoria son los más relevantes. El tiempo considerado comienza una vez recibida la solicitud por el Departamento de Inmigración de la Dirección de Política Consular, dado que el procesamiento de las solicitudes de visa es realizado en forma electrónica, a través del módulo de Solicitudes de Visas del Sistema de Atención Consular (SAC), implementado en el 99% de nuestros consulados de profesión. El tiempo considerado termina cuando se ha resuelto sugerir otorgar o denegar una visa de turismo y esta resolución es comunicada al Consulado respectivo. Cabe hacer presente, que el 100% de las solicitudes de visa son resueltas, esto quiere decir, que todas las solicitudes de visa terminan en una resolución de otorgamiento o denegación, y esto se informa a las personas a través de los consulados. En casos particulares, cuando se requiere de información adicional por parte de entidades contratantes, éstas hacen llegar dicha información a través de partes, posterior al inicio del análisis. La cantidad de solicitudes puede variar, por lo tanto, el numerador y denominador son estimados a la fecha. Finalmente, no se contabilizarán aquellas solicitudes de visas que vienen con la documentación incompleta. El indicador se mide en días hábiles. Los requisitos de la información de la visa están en <http://www.minrel.gob.cl/minrel/site/artic/20080619/pags/20080619154024.html>