

**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN  
FORMULACIÓN AÑO 2018.**

## INDICADORES ESTRATEGICOS

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Nota Técnica	Meta año 2018	Numerador/ Denominador Meta año 2018	Unidad de Medida
1	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	1	79%	(11/14)	%
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	2	79%	(11/14)	%
3	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	3	86%	(19/22)	%
4	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)	4	15 días	(59.220/3.948)	Días

5	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	5	92%	(2.756/2.996)	%
6	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	6	82%	(18/22)	%
7	Porcentaje de acciones e iniciativas de difusión, capacitación y cooperación dirigidas a Gobiernos Regionales, Gobernaciones Provinciales, Municipalidades y todos aquellos actores relevantes del quehacer regional, efectuadas en el año t	(Número de acciones e iniciativas de difusión, capacitación y cooperación dirigidas a Gobiernos Regionales, Gobernaciones Provinciales, Municipalidades y todos aquellos actores relevantes del quehacer regional, efectuadas en el año t /Total de acciones e iniciativas de difusión, capacitación y cooperación dirigidas a Gobiernos Regionales, Gobernaciones Provinciales, Municipalidades y todos aquellos actores relevantes del quehacer regional programadas en el año t)*100	7	91%	(10/11)	%

## Notas Técnicas:

**1. 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. Prosecución 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.

**2. 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

**3.** 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.

**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.** A este Ministerio le corresponde el procesamiento y análisis de solicitudes de visas, 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 oficina 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>

**6.** 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.

**7. 1)** Dentro de las iniciativas y acciones para el 2018 se tienen las siguientes: (a) Escuelas de Capacitación en Asuntos Internacionales: Actividad dirigida principalmente a los Encargados Regionales de Asuntos Internacionales (URAI), a las que también se convoca a consejeros regionales que integren comisiones de cooperación o vínculos internacionales en su respectivo Gobierno Regional. Se realizan dos Escuelas a año, una para la zona centro-norte y otra para la zona centro-sur; (b) Seminarios de Difusión Internacional: Actividad temática desarrollada en regiones, cuyo programa se elabora en base a la realidad e intereses del lugar en el que se realiza, dirigida principalmente a autoridades regionales y locales. (c) Diálogos Participativos: Actividad organizada en conjunto con la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno (MINSEGGOB-DOS), dirigida principalmente a dirigentes sociales y

representantes de la sociedad civil organizada, que permite a Cancillería difundir los principales aspectos de la Política Exterior de Chile y conocer la opinión de los participantes respecto a temas generales y específicos de gestión; (d) Reuniones con Consejos Regionales: Reunión de trabajo de delegación del Ministerio de Relaciones Exteriores, encabezada por DICORE, con el Consejo Regional, en donde luego de la exposición de contexto realizada por el jefe de delegación ministerial, se desarrolla una conversación con los integrantes del órgano colegiado respecto de temas de interés regional; (e) Reuniones con Concejos Municipales: Reunión de trabajo de delegación del Ministerio de Relaciones Exteriores, encabezada por DICORE, con el Concejo Municipal, en donde luego de la exposición de contexto realizada por el jefe de delegación ministerial, se desarrolla una conversación con el Alcalde y sus Concejales; (f) Reuniones de trabajo con Intendentes Regionales: Reunión de trabajo de delegación ministerial encabezada por DICORE, con el Intendente Regional, en donde se analiza y coordina el apoyo de Cancillería a iniciativas de internacionalización regional u otras materias que sea de interés para la Región; (g) Encuentros nacionales de Encargados de Unidades Regionales de Asuntos Internacionales (URAI) con participación de consejeros regionales del área internacional, con el objeto de conocer e intercambiar experiencias exitosas de gestión y conocer el plan de trabajo en materia internacional. 2) Las actividades se entenderán efectuadas en función de la ejecución de actividades acordes a las descritas en el numeral anterior, pudiendo quedar alguna de ellas sin ser desarrolladas o ejecutadas por motivos de decisión política de la autoridad. A su vez, y considerando a la naturaleza propia de DICORE y la realización de estas actividades en territorio nacional, las acciones del punto anterior pueden repetirse para así abarcar intereses zonales propios de la realidad regional.

## OBJETIVOS TRANSVERSALES

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Nota Técnica	Meta año 2018	Numerador/ Denominador Meta año 2018	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	No Aplica	No Aplica	No Aplica	%
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 establecidos en Catastro de Trámites del año t-1)*100.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	%
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	No Aplica	No Aplica	No Aplica	%
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	No Aplica	No Aplica	No Aplica	%
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	No Aplica	No Aplica	No Aplica	%

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	No Aplica	No Aplica	No Aplica	%
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	No Aplica	No Aplica	No Aplica	%
8	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 ) *100	No Aplica	No Aplica	No Aplica	%
9	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)	No Aplica	No Aplica	No Aplica	kWh/m2

**Notas:**

Conforme a lo dispuesto en "Objetivo de Gestión 2", del Decreto Exento N°297 de 2017, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2018, no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal el establecimiento de valores para la columna "Numerador y denominador estimado meta año 2018", "Meta año 2018" y "Nota técnica".