

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2018

## I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	CAPÍTULO	09

## 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	5	60.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	10	35.00%
			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, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017	0	5.00%
			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 de acuerdo al marco definido en Decreto 297, donde considera el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t" comprometiéndose solo medidas de desconcentración.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al Programa Marco definido en Decreto N° 344, en específico para el indicador "Índice de eficiencia energética", los edificios a incorporar en la medición se conocerán a más tardar en abril del 2018.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores. (Ponderación: 60.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de llegadas de turistas al país en el año t respecto de la proyección de llegadas al año 2020.	(Número de llegadas de turistas al país en el año t/Número de llegadas de turistas al país proyectados al año 2020)*100	85.52 % [(7344218.00 /8587959.00 ) *100]	Alta	15.00	1
2	Promedio mensual de visitas únicas a los sitios web de promoción turística nacional e internacional dispuestos por Sernatur en el año t	(Total de visitas a los sitios web de promoción turística dispuestos por Sernatur en el año t/12)	386400 número [(4636800 /12)]	Alta	15.00	2
3	Porcentaje de beneficiario/as viajado/as en el Programa Vacaciones Tercera Edad en el año t	(N° de beneficiario/as viajado/as en el Programa Vacaciones Tercera Edad año t/N° total de población potencial del Programa Vacaciones Tercera Edad año t) *100	1.72 % [(51850.00 /3018688.00 ) *100]	Alta	10.00	3
4	Porcentaje de beneficiario/as viajado/as en el Programa Gira de Estudio en el año t	(N° de beneficiario/as viajado/as en el Programa Gira de Estudio año t /N° total de población potencial del Programa Gira de Estudio año t-1)*100	2.34 % [(20164.00 /862130.00 ) *100]	Alta	10.00	4
5	Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en los Programas de Turismo Social en el año t	(Número de noches cama ocupadas por los Programas de Turismo Social, en temporadas baja y media, año t/Número de noches cama disponibles en los establecimientos de alojamiento participantes en los Programas de Turismo, en temporadas baja y media, año t)*100	22.42 % [(364586.00 /1626451.00 ) *100]	Alta	10.00	5
Total Ponderación					60.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores transversales. (Ponderación: 35.00%.)

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 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	%

3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$	%
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}) * 100$	%
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t}) * 100$	%
6	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t} / \text{N}^\circ \text{ total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t}) * 100$	%
7	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t	$(\text{Número de iniciativas de descentralización y/o desconcentración implementadas en el año t} / \text{Número total de iniciativas de descentralización y/o desconcentración comprometidas para el año t}) * 100$	%
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/m <sup>2</sup>
9	Porcentaje de trámites con registro de uso (operaciones) por canal de atención en año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	$(\text{N}^\circ \text{ de trámites con registro de uso por canal de atención en año t} / \text{N}^\circ \text{ total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1}) * 100$	%
10	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	%

## V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017. (Ponderación: 5.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo

3	ADP Nivel-I
4	ADP Nivel II

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 1
 

Para la medición del indicador se entenderá como turistas aquellas personas residentes en el extranjero que ingresan a Chile por motivos turísticos y pernoctan en el país (RIET, OMT 2009), a través de los pasos fronterizos terrestres y aéreos de Chile. El resultado del indicador durante el transcurso del año, puede sufrir modificaciones como consecuencia de factores exógenos que afecten directamente al flujo de visitantes a nivel mundial, tales como; desastres naturales, restricciones económicas, condiciones de estabilidad socio-político en Chile y/o en los principales países emisores, eventos deportivos-musicales masivos en países de la región, entre otros.

Para el numerador: Se consideran las bases de datos proporcionadas por la Jefatura Nacional de Extranjería y Policía Internacional, y Carabineros de Chile (OS3). Las cifras de estas bases de datos son procesadas por SERNATUR de acuerdo a los siguientes criterios estadísticos determinados en el Informe del indicador : (a) Se excluyen llegadas de turistas ingresados por puertos marítimos porque se consideran como visitantes que no pernoctan (no turistas). (b) Se incluyen chilenos residentes en el exterior estimados por SERNATUR en base a una estructura porcentual definidos en año base 2005-2007. (c) Se excluyen los ingresos de nacionalidad peruana a través de Chacalluta Carretera y los ingresos vía Monte Aymond y San Sebastian por no ser considerados turistas, cifra que se estima en base a estructuras porcentuales base. Es importante señalar que como es un indicador que se calcula en base a registros administrativos de otros organismos, los criterios aquí señalados pueden ser complementados con otros que sean necesarios de acuerdo a la calidad y característica de la información recibida.

Para el denominador: La proyección establecida en el denominador al año 2020, corresponde a la cifra estimada por SERNATUR dada la inversión en promoción internacional que permite acelerar la productividad de este sector y considerando además, una tasa de variación media anual a 5 periodos de un +7,0%, el cual corresponde a la mediana de los registros de este indicador en los últimos 7 años.
- 2
 

Se entenderá por "total de visitas únicas a los sitios web de promoción turística nacional e internacional dispuestos por SERNATUR año t", la sumatoria de visitas únicas a los sitios web [www.chile.travel](http://www.chile.travel) y [www.chileestuyo.cl](http://www.chileestuyo.cl).

Para el numerador: Se contabilizan las visitas únicas a los sitios mencionados realizadas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año de medición y que permanecen al menos 4 segundos de navegación en la respectiva página. Los datos son obtenidos de la herramienta Google Analytics.

Para el denominador: Se contabilizan los 12 meses del año calendario.
- 3
 

Para el numerador: se contabilizará como beneficiarios/as a los/as pasajeros/as viajados/as en el marco del Vacaciones Tercera Edad durante el año calendario correspondiente a la medición del indicador (año t) independiente de la modalidad de viaje (regular, intrarregional, interregional, según corresponda) y de si el Servicio cursa o no a la adjudicataria el pago del subsidio correspondiente por el pasajero.

Para el denominador: se considerará como potenciales pasajero/as del Programa Vacaciones Tercera Edad la proyección de adultos mayores con una edad igual o superior a 60 años en el periodo de medición del indicador (año t), según lo establecido por las proyecciones demográficas realizadas por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), en el documento Población, País y Regiones: Actualización Población 2002-2012 y Proyecciones 2013-2020.
- 4
 

Para el numerador: se contabilizará como beneficiarios/as a los/as pasajeros/as viajados/as en el marco del Programa Gira de Estudio durante el año calendario correspondiente a la medición del indicador (año t) independiente de la modalidad de viaje (regular, intrarregional, interregional, según corresponda) y de si el Servicio cursa o no a la adjudicataria el pago del subsidio correspondiente por el pasajero.

Para el denominador: se considerará como potenciales pasajeros/as del Programa Gira de Estudio la suma de los alumnos/as de enseñanza media pertenecientes a establecimientos educacionales que reciben subsidio estatal, diurnos, informados en la base de datos IVE-Sinae del año anterior a la medición del indicador (año t-1), más la estimación de adultos acompañantes (profesores, inspectores, tutores y/o empleados del centro) que viajarían junto a la totalidad de alumnos/as potenciales. Cabe destacar que para el cálculo del denominador 2018 no fueron consideradas las escuelas hospitalarias informadas en la BBDD IVE-Sinae 2017, debido a que estas escuelas están sometidas a tratamientos médicos permanentes, no factibles de abordar actualmente por el Programa Gira de Estudio.

- 5 El indicador considera como Programas Sociales: Programa Gira de Estudio y Vacaciones Tercera Edad, en las temporadas vigentes respectivas dentro del año de medición.
- Para el numerador: se considerará el número efectivo de ocupación de noches-cama lograda en el año de medición por los Programas de Turismo Social, abarcando todos los establecimientos de alojamiento que recibieron pasajero/as independiente de la modalidad de los programas (regular, social, intrarregional e interregional) y de si el Servicio cursa o no a la adjudicataria el pago del subsidio correspondiente por el pasajero. Este dato corresponde a la suma de la multiplicación de la cantidad de beneficiarios por las noches de pernoctación de cada viaje.
- Para el denominador: Se considerará el número total de noches-cama disponible en los establecimientos de alojamiento participantes de los Programas de Turismo Social en el año de medición del indicador (t), debiendo contabilizar las camas singles como 1 y las camas matrimoniales como 2, calculándose como la suma del producto entre las camas disponibles por cada establecimiento de alojamiento y el período en que cada uno de ellos participó de la ejecución de los Programas. Cabe mencionar que dicha información se obtiene de las revisiones realizadas por SERNATUR a estos servicios de alojamiento al inicio de cada temporada, quedando consignado en el documento de revisión de alojamiento turístico (SAT).
- Se debe señalar que para realizar la estimación de la meta de los años 2017 y 2018 se utilizó el denominador del año 2015 y para su reporte oficial, se informará el efectivo alcanzado al 31 de diciembre del año de medición del indicador.