

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

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

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	30.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	35.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	2
Total	100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

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	50.0 % [(4 /8)*100]		30.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	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.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
Etapa 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%
Etapa 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		30%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto	((Gastos ejecutados de	169.84 %		5.00

	Subtítulos 22 + 29	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	$\left[\frac{19.168.983}{11.286.799} \right] * 100$		
--	--------------------	---	--	--	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	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 Usuaria, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	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	5%
	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 Usuaria.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	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 Usuaria.	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	$\left(\frac{\text{N° de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t}}{\text{N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}} \right) * 100$		X	5.00

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	4

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Aplicación de Directiva N°20 en: a) Licitaciones públicas que incorporen criterios de evaluación referidos a materias que fomenten la participación de mujeres en el sistema de compras públicas, así como también el uso de criterios de

		desempate ante igualdad de puntaje final entre dos o más oferentes que privilegien estas materias. Nota Metodológica: Se consideran las licitaciones independiente de que sean adjudicadas, declaradas desiertas o revocadas cerradas al 30 de noviembre. Se entenderá que la Directiva N°20 está aplicada cuando al menos el 50% de las licitaciones públicas del Servicio consideran los criterios anteriormente mencionados. Medio de Verificación: Informe de cumplimiento de la medida dando cuenta de las licitaciones adjudicadas por el servicio que aplicaron la directiva 20.
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.	Realizar una capacitación dirigida a directores/as regionales y/o subrogantes en materia de género nivel avanzado que contemple la promoción de competencias y liderazgo para la igualdad de género en la administración pública. Nota Metodológica: Curso de Género Avanzado, con el objetivo de que se proporcionen elementos conceptuales y herramientas sobre el enfoque de género y la no discriminación. La capacitación buscará entregar competencias para incorporar la perspectiva de género en las políticas/programas/planes institucionales o similar a los/as directores/as y/o subrogantes. Deberá considerar al menos 16 horas de duración en modalidad online. La actividad de capacitación deberá estar incluida en el Plan Anual de Capacitación y sus contenidos deben ser aprobadas por la Red de Género antes de su implementación. Se entenderá cumplido si se logra capacitar a 16 funcionarios/as (directores regionales y/o subrogantes), en función de los recursos disponibles. Los contenidos mínimos del curso serán: Enfoque de Género, lenguaje inclusivo, detección de brechas, barreras e inequidades de género, elaboración de indicadores de género, Competencias para la Igualdad de Género en el quehacer institucional y mejora de Políticas, Planes y Programas. Medio de Verificación: Programa con los contenidos y certificados de asistencia y/o aprobación.
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	5.1 Elaboración de orientaciones técnicas para incorporar la perspectiva de género y promover la economía local para las empresas turísticas. Nota Metodológica: Se entenderá por documento cualquier instrumento desarrollado para las empresas turísticas con enfoque de género y desarrollo económico local, en el cual se muestren casos de asociatividad. El documento se difundirá a todos los/as encargados/as de género del Servicio. Medio de Verificación: Se evidenciará a través de documento y publicación en SERNATUR.cl 5.2 Elaborar documento con orientaciones y requisitos técnicos para incorporar perspectiva de género en los contenidos de las campañas comunicacionales genéricas, activas, estacionales, branding en medios online y offline dirigidas al consumidor final. Lo anterior con el objeto de realizar acciones de promoción, libres de estereotipos de género. Nota Metodológica: Se busca que las acciones de promoción dirigidas a público final consideren un lenguaje inclusivo no sexista y comunicaciones libres de estereotipos de género, y deberá considerar en sus contenidos una pauta con criterios de aplicación. Se entenderá que la acción está cumplida cuando se elabore el manual y se realice una acción de difusión dirigida al personal de la Subdirección de Marketing y encargados(as) regionales de marketing. Medios de Verificación: Documento con orientaciones aprobado por Subdirector(a) de Marketing y listado de asistencia y presentación de la acción de difusión.
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Reporte estadístico de la tipificación del turismo receptivo en base a los resultados del Estudio del Turismo Internacional (período 2023) con análisis de género. Notas Metodológicas: Documento técnico con un análisis descriptivo de los resultados de la caracterización de las y los turistas que visitan Chile (período 2023), recopilados a través del cuestionario del turismo receptivo, desagregados por la variable “ sexo” , bajo el entendido que las estadísticas de género, incorporan la desagregación de los datos por esta variable. El documento analizará las diferencias entre hombres y mujeres, examinando las particularidades del perfil de las y los turistas durante su estancia en Chile, junto con el nivel de gasto turístico generado y su estructura. El nivel de

		desagregación de los datos lo definirá la confiabilidad de la información, ya que es posible que, por temas de representatividad muestral, la variable " sexo" , no pueda ser cruzada en su completitud, con todo el set de variables que conforman el cuestionario. La variable ""género de la persona entrevistada"", solo será presentada a nivel muestral, puesto que el número de casos de la categoría "transgénero" es proporcionalmente muy menor a los "cisgénero", no permitiendo aperturar las características de estos turistas. (número de muestras pequeñas por nacionalidad). Medio de Verificación: Reporte estadístico enviado a través de correo electrónico al Director(a) Nacional.
--	--	---