

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

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

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	30.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35.00	2
Objetivo 3	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 % [(4.0 / 8.0 ) * 100]		30.00

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	25.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas de Desarrollo</b>	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.	20%
	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%
<b>Etapas de Desarrollo</b>	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%
<b>Etapas de Desarrollo</b>	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%
<b>Etapas de Desarrollo</b>	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%
<b>Total</b>		<b>25%</b>

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	171.00 % [(17648839.00 / 10320959.00) * 100]		10.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	25.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapá 1</b>	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 usuaría 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 usuaría.	5%
<b>Etapá 2</b>	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%
<b>Etapá 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
<b>Etapá 4</b>	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
<b>Total</b>		<b>25</b>

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	10.00

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	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.	Avanzar en la implementación de la Norma Chilena NCh3262:2012 de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, en función de los recursos disponibles. Se entenderá que el compromiso está cumplido cuando: Se elabore la Política de igualdad de género de Sernatur y se realice una charla de concientización al equipo directivo de Sernatur, que considere la difusión de los resultados del diagnóstico de los requisitos de la Norma Chilena NCh3262:2012. La ejecución de la acción se evidenciará a través de la Política de igualdad de género aprobada por el o la Director/a Nacional, el listado de asistencia y la presentación utilizada en la charla de concientización.
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 funcionarios/as y/o equipos directivos del Servicio en materia de género nivel avanzado. La capacitación buscará instalar competencias para incorporar la perspectiva de género en las políticas/programas/planes institucionales o similar. Deberá considerar al menos 16 horas de duración. Se entenderá cumplido si se logra capacitar a 10 participantes, en función de los recursos disponibles. La actividad de capacitación deberá estar incluida en el Plan Anual de Capacitación y sus contenidos deben ser aprobados por la Red de Género antes de su implementación. La ejecución de la acción se evidenciará a través del programa con los contenidos y certificados de asistencia y/o aprobación.
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Al menos el 20% las bases de licitación de Sernatur tienen un criterio y ponderación de evaluación que favorezca la perspectiva de género, considerando las recomendaciones de la directiva N° 20 de Chile Compra. Se consideran todas las licitaciones del Servicio, independiente de que sean adjudicadas, declaradas desiertas o revocadas. La ejecución de la acción se evidenciará a través de planilla de control sistematizada y link de mercado público.
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Elaboración de un documento técnico con análisis de las estadísticas de sexo en base a los resultados de la encuesta del Estudio del Turismo Emisivo, incorporando los resultados de la variable género del entrevistado. Con el objeto de visibilizar la información estadística que esta institución levanta a través de encuestas, respecto al turismo internacional, en específico este compromiso, se enfocará en el turismo emisivo y el análisis de la variable sexo y género del entrevistado. Para ello, se realizará un documento descriptivo que visibilice y cuantifique el comportamiento y perfil de las y los turistas nacionales en sus viajes al exterior, con especial énfasis en las diferencias entre ambos sexos, evidenciando las particularidades de la organización del viaje que realizan las mujeres y sus intereses en el momento de escoger un destino internacional. Asimismo, se incorpora los resultados de la variable género del entrevistado, pregunta que por primera vez se adiciona al cuestionario del turismo emisivo. Se utilizará fuentes primarias de información. Se evidenciará a través de correo electrónico enviando documento técnico a Director(a) Nacional.

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
----------	-------------------	--------------