

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

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
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	4
Total		100.00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de aumento de beneficiarios/as viajados/a en el Programa Turismo Familiar en el año t por cada 10.000 habitantes	$(N^{\circ} \text{ de beneficiario/as viajado/as en el Programa turismo familiar año } t / N^{\circ} \text{ total de población potencial del Programa Turismo Familiar año } t) * 10000$	6.16 número $[(12130.00 / 19678363.00) * 10000.00]$		5.00	1
2	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$	37.5 % $[(3.0 / 8.0) * 100]$		15.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$		X	15.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$	188.26 % $[(19500691579.00 / 10358308818.00) * 100]$		5.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t \text{ con dos o menos oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$		X	15.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$	42.20 % [[146.00 / 346.00]*100]		15.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	10.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos al año t}) * 100$	90.00 % [[108.00 / 120.00]*100]		10.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de trámites digitalizados al año t} / \text{N}^\circ \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t}) * 100$	100.00 % [[7.00 / 7.00]*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico y avanzado. Se propone realizar el curso básico otorgado por el Ministerio de la Mujer de manera online, el cual tiene una duración aproximada de 8 horas. Se entenderá cumplido si se logra capacitar a 20 funcionarias/os del Servicio durante el año 2021. Asimismo y en materia de capacitación, se propone realizar el curso virtual Incorporación del enfoque de género en la gestión y las políticas públicas -o similar - de 16 horas de duración dirigido a los encargados regionales de género de SERNATUR. Se entenderá cumplido si se logra capacitar entre 10 y 16 participantes a nivel nacional, en función de los recursos disponibles. Las capacitaciones se evidenciarán a través de certificados de asistencia y/o aprobación.
2	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Realizar la doceava versión del Concurso Mujer Empresaria Turística (MET) en conjunto con el Banco Estado y Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. SERNATUR se compromete a realizar toda la gestión correspondiente a bases, convocatoria, desarrollo del concurso y premiación del mismo, además otorga un kit comunicacional a las ganadoras y difusión en medios de comunicación tanto de la postulación al concurso como de las ganadoras. La ejecución de la acción se evidenciará a través de un Informe de resultados.
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Elaboración de un documento técnico con análisis de la participación de las mujeres en el empleo en las Actividades Características del Turismo - ACT. Se evidenciará a través de correo electrónico o memorándum enviando documento técnico a Directora Nacional.

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El servicio compromete identificar a más tardar en abril del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionaenergia.cl
Eficiencia Institucional	Licitación con dos o menos ofertas	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2021, no obstante el indicador "Licitación con 2 o menos oferentes", se compromete solo para Medir correctamente.

Notas:

- 1 Para el numerador: se contabilizará como beneficiarios/as a los/as pasajeros/as viajados/as en el marco del Programa Turismo Familiar durante el año calendario correspondiente a la medición del indicador (año t) independiente de la modalidad de viaje (nacional, regular, intrarregional o interregional, según corresponda) y de si el Servicio cursa o no a la adjudicataria el pago del subsidio correspondiente por el/la pasajero/a. Los pasajeros viajados/as podrán incluir beneficiarios/as pertenecientes a grupos de interés priorizados en el marco del desarrollo de una política pública o prioridad Gubernamental.
Para el denominador: Se considerará como potenciales beneficiarios/as del Programa Turismo Familiar estimados/as para 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 Estimaciones y proyecciones de la población de Chile 1992-2050 país.