

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

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	30.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	3
Total		100.00	8

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Promedio mensual de usuarios que visitan el o los sitios web para la de promoción turística dispuestos por Sernatur en el año t	(Total de usuarios que visitan el o los sitios web de promoción turística dispuestos por Sernatur en el año t/12)	394642.17 número [(4735706.00 /12)]		10.00	1
2	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	25.0 % [(2.0 /8.0 )*100]		20.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/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	((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	180.01 % [(16700000.00 /9277518.00 )*100]		5.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	55.2 % [(53.0 /96.0 )*100]		5.00	

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	15.00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	90.91 % [(230.00 /253.00 )*100]		15.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	100.00 % [(7.00 /7.00 )*100]		15.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

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 y Equidad de Género de manera online, el cual tiene una duración aproximada de 8 horas. Se entenderá cumplido si se logra capacitar a 10 funcionarias/os del Servicio durante el año 2022. Asimismo, y en materia de capacitación, se propone realizar el curso presencial o virtual de incorporación del enfoque de género en la gestión y las políticas públicas -o similar - de 16 horas de duración dirigido a profesionales de Sernatur. Se entenderá cumplido si se logra capacitar a 10 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.	I. Realizar la Treceava 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. II. Elaborar un reporte que contenga la información del porcentaje de mujeres registradas en la nueva plataforma " Aprende Turismo" . La plataforma " Aprende Turismo" es un espacio virtual que reunirá las diversas instancias de capacitación asociadas a turismo, tanto propias como de otras instituciones públicas, dirigido a dueñas y dueños de empresas, trabajadoras y trabajadores del sector turismo, academia y municipios. Se entenderá cumplido cuando el Reporte se elabore y envíe a el(la) Director(a) Nacional. III. Elaborar el Plan nacional (o documento de planificación similar) de igualdad y equidad de género de cara a la industria

		turística 2022-2030. Se espera que el Plan se transforme en la hoja de ruta en materia de igualdad y equidad de género para el turismo en Chile. Se entenderá cumplido cuando el Plan este aprobado por el(la) Director(a) Nacional.
--	--	--

Notas:

- 1 Para el numerador se considerará el total de usuarios que visitan el o los sitios web de promoción turística nacional y/o internacional dispuestos por Sernatur, realizadas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año t.  
En el caso que se modifiquen los nombres y/o las cantidades de los sitios web de promoción nacional y/o internacional de Sernatur, se continuarán midiendo las visitas a los sitios web diseñados y dispuestos por Sernatur para la promoción turística.  
Se entenderá por usuarios que visitan los sitios web a las personas que han iniciado al menos una sesión durante el periodo especificado.  
Los datos se obtendrán de la herramienta Google Analytics. Si esta herramienta realiza actualizaciones en sus conceptos, Sernatur de igual modo las considerará para reportar los resultados del indicador, siempre que se conserve el objeto de la medición.  
Para el denominador: Se contabilizan los 12 meses del año calendario.