

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2015

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				Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance					
			I	II	III	IV		
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	80.00%
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)				O	Mediana	20.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
-------	----------------------	----------	------	-------	---

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). Ponderación objetivo 1: 50.00%

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de variación en la llegada de turistas provenientes de mercados prioritarios respecto al año base 2013	$((\text{Número de llegadas de turistas extranjeros al país desde mercados definidos como prioritarios en el año } t / \text{Número de llegadas de turistas extranjeros al país desde mercados definidos como prioritarios en el año base 2013}) - 1) * 100$	2.00 %	Mediana	10.00	1
2	Porcentaje de beneficiarios/as viajados/as a través del Programa Gira de Estudio del total de potenciales beneficiarios/as del programa	$(\text{N}^\circ \text{ de participantes viajados a través del Programa Gira de Estudio año } t / \text{N}^\circ \text{ Total de potenciales participantes del programa año } t - 1) * 100$	2.22 %	Mediana	10.00	2
3	Porcentaje de adultos/as mayores viajados/as a través del Programa Vacaciones Tercera Edad del total de adultos/as mayores del país (Censo 2002)	$(\text{N}^\circ \text{ de adultos/as mayores viajados/as por el Programa año } t / \text{Total de adultos/as mayores del país Censo 2002 (Dato INE)}) * 100$	2.38 %	Mediana	10.00	3

4	Promedio mensual de visitas únicas a los sitios web dispuestos por Sernatur	(Total de visitas a los sitios web dispuestos por Sernatur en el año t/12)	250000 personas	Mediana	10.00	4
5	Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en los Programas de Turismo Social del total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos participantes de los programas.	(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 Social, en temporadas baja y media, año t)*100	19.99 %	Mediana	10.00	5

- 1 El indicador ha considerado las mediciones de llegada de turistas definidos como 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 detalle de mercados prioritarios debe ser informado cada año por la Subdirección de Marketing, vía memorándum, a la Subdirección de Estudios. Los resultados del indicador, durante el transcurso del año, puede sufrir modificaciones como consecuencia de factores exógenos que afecten directamente a los países prioritarios definidos para efectos del cálculo, tales como; desastres naturales, restricciones económicas en los países, eventos deportivos-musicales masivos en países de la región, entre otros. El escenario moderado-positivo del indicador 2015 se sustenta en factores tales como; levantamiento de restricción de compra de dólares en Argentina, que podría ayudar a frenar el alza del dólar formal e informal, recuperación del mercado brasileño luego del freno que ha significado este año el mundial en ese país, la realización de la Copa América en los meses de junio-julio en 8 estadios de nuestro país. El rango de error del indicador se debe medir en puntos porcentuales. El año base 2013 (denominador) se elaborará en base a la definición de los países prioritarios definidos para el año de medición de la meta, por lo que eventualmente podría variar.
- 2 Se considerará como participantes viajado/as (numerador) a todo/as aquello/as alumnos/as y profesores y/o inspectores efectivamente viajados en el marco del Programa Gira de Estudio del año vigente de medición del indicador. Se considerará como potenciales participantes del Programa (denominador) al número total de alumno/as de enseñanza media, pertenecientes a establecimientos de educación de dependencia municipal y particular subvencionados, informados en la encuesta IVE-SINAE del año anterior de medición del indicador, junto con la estimación de profesores y/o inspectores que viajarían junto a la totalidad de alumnos potenciales
- 3 Se considerará como viajes de adultos/as mayores por el Programa año t, al número total de viajes realizados por lo/as beneficiario/as en el marco de VTE durante el año calendario correspondiente a la medición del indicador. El denominador contempla la estimación de adultos/as mayores del país como la cifra total de personas de 60 años y más existentes en el país según Censo 2002.
- 4 Se entenderá por "total de visitas únicas a los sitios web dispuestos por Sernatur año t", la sumatoria de visitas a los sitios webs: www.chile.travel, www.chileestuyo.cl, www.sernatur.cl y www.calidadturística.cl. Las visitas consideradas son: aquellas realizadas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año de medición y que permanecen al menos 4 segundos en la respectiva página.
- 5 4 El indicador considera la sumatoria de ocupabilidad noches-cama lograda en cada año por los Programas de Turismo Social: Gira de Estudio y Vacaciones Tercera Edad, que abarcan todas las comunas de destino del programa; así como los establecimientos de alojamiento que recibieron pasajero/as de estos Programas durante el año de medición. El indicador porcentaje de ocupación de noches camas considera como camas disponibles a aquellas existentes en cada establecimiento de alojamiento participante en los Programas durante las temporadas de ejecución definidas para cada comuna en función de sus meses de estacionalidad media y baja. Para el cálculo de la ocupabilidad efectiva de los programas se promediaron las noches de los paquetes de Gira de Estudio y Vacaciones Tercera Edad y se multiplicó por la cantidad de pasajeros propuestos para cada año. Se estima como supuesto la misma oferta de camas del año 2014

2. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 2). Ponderación Objetivo 2: 30.00%

N°	Indicador
1	Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t
3	Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014

4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
5	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t
6	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t
7	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
8	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t
10	Porcentaje de iniciativas para la descentralización del Plan de Descentralización implementadas en el año t

3. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3). Ponderación Objetivo 3: 0.00%

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------