

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SUBSECRETARÍA DE TURISMO	CAPÍTULO	24

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	65.00	5
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	15.00	3
Total		100.00	10

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 65.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de convenios de colaboración suscritos por la Subsecretaría de Turismo al año 2022	$(N^{\circ} \text{ de convenios de colaboración suscritos en el año } t / N^{\circ} \text{ de convenios de colaboración comprometidos para al año } 2022) * 100$	76 % [[19 / 25 ]*100]		25.00	1
2	Porcentaje de áreas silvestres protegidas contempladas en el Programa Grandes Parques Bicentenario con acciones de puesta en valor en sus zonas de uso público.	$(N^{\circ} \text{ de áreas silvestres protegidas contempladas en el Programa Grandes Parques Bicentenario con acciones de puesta valor en sus zonas de uso público en el año } t / N^{\circ} \text{ de áreas silvestres protegidas contempladas en el Programa Grandes Parques Bicentenario}) * 100$	80 % [[12 / 15 ]*100]		25.00	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año } t / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ en Programa de Trabajo}) * 100$		X	5.00	
4	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año } t / \text{Promedio anual de trabajadores en el año } t) * 100$		X	5.00	
5	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(N^{\circ} \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año } t / N^{\circ} \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año } t) * 100$		X	5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$	100 % [[1452929000 / 1452929000 ]*100]		10.00	3
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	15 % [[860000 / 5730717 ] * 100]		10.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t / N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	4 días [280 / 70 ]		5.00	4
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos en año t}) * 100$	100 % [[10 / 10 ] * 100]		5.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	$(\text{N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t} / \text{N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1}) * 100$		X	5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	8
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	30	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	2	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Índice de eficiencia energética.
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante el indicador Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t, se compromete para medir correctamente.

Notas:

- 1 A través de este indicador se busca generar instancias colaborativas entre instituciones públicas que generen eficiencia y ahorros en la obtención de información que ya producen otras instituciones públicas y/o privadas chilenas. El valor se obtendrá a través de del número de convenios de colaboración a suscritos al año t. El porcentaje de avance o cumplimiento al final de cada año corresponderá al número acumulado de convenios de colaboración suscritos en materias turísticas periodo 2019-2022 (a la fecha se han suscrito 17 convenios de colaboración y se comprometen 8 convenios adicionales en los próximos 4 años). Este indicador tiene restricción máxima en torno a las instituciones con las que se pueden trabajar colaborativamente para el sector turismo.

- 2 Se enmarca en el mandato del Programa de Gobierno del Presidente Piñera, el cual contempla la implementación de un plan de mejoramiento y accesibilidad para parques y reservas nacionales denominado Programa Grandes Parques Bicentenario. El objetivo de este Programa consiste en dotar al menos un parque por región, con estándares internacionales de infraestructura y gestión. En este sentido, la Subsecretaría se compromete a realizar acciones de puesta en valor, tales como: diseño de infraestructura de uso público, articulación de servicios en torno al parque, concesiones en torno al área silvestre protegida a partir de la Ley N°20.423, en coordinación con la Corporación Nacional Forestal (CONAF) quien está a cargo de desarrollo de infraestructura y Ministerio del Medio Ambiente, entidad encargada de supervigilar las áreas protegidas en Chile. Se compromete al menos 1 acción de puesta en valor en 4 (cuatro) áreas silvestres protegidas contempladas en el Programa Grandes Parques Bicentenario.
- 3 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 4 Nombre de Trámite: Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.  
Inicio: desde que el/la ciudadano/a ha ingresado una consulta, sugerencia, comentario, reclamo y/o felicitación.  
Término: hasta que el/la ciudadano/a recibe respuesta de la consulta, sugerencias, comentarios, reclamos, felicitaciones.