

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

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	30.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	4
Total		100.00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / 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)	456500.00 número [(5478000.00 /12)]	20.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual)*100	100 % [(4 /4)*100]	10.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / 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	Mide	10.00	
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	Mide	10.00	
3	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	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	Mide	10.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / 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	Mide	10.00	2

2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° 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/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	39.95 % [(149.00 /373.00)*100]	10.00	
3	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	96.00 % [(96.00 /100.00)*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	(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]	10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	4
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	7

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	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	El Servicio compromete el objetivo de eficiencia institucional de acuerdo al Programa Marco del PMG 2020 definido en el decreto 286, no obstante el indicador porcentaje de ejecución de gasto de subtítulo 22 y 29, se compromete para medir correctamente.
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	El Servicio compromete el objetivo de eficiencia institucional de acuerdo al Programa Marco del PMG 2020 definido en el decreto 286, no obstante el indicador porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t, se compromete para medir correctamente.

Notas:

- 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.
- El trámite seleccionado es el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos ID 800630001, relacionado con el producto Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos, cuyo hito de inicio es el ingreso de la documentación requerida según tipo de servicio mediante <http://registro.sernatur.cl>. El inicio de la solicitud corresponde al momento en que el prestador de servicios finaliza el proceso de carga de documentación e ingreso de la información solicitada en los formularios. Por su parte el hito de finalización corresponde al resultado de la evaluación de la documentación e información realizada por el encargado regional respectivo ingresadas por el prestador de servicios. Los resultados posibles son el rechazo del registro con las observaciones del encargado/a o la aceptación, en ambos casos se notifica a través de un correo electrónico al prestador de servicio correspondiente (SERNATUR no cuenta con copia de estos correos). En este último caso, el servicio pasa a ser un servicio registrado y puede descargar desde su perfil un certificado de registro.