

MINUTA EJECUTIVA

FONDO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA 2009

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Elaborada por la Dirección de Presupuestos en base al Informe Final de la propuesta "*Mejoramiento de la usabilidad y ubicuidad del sitio www.sernatur.cl*" adjudicada y elaborada por el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) en el marco del Fondo de Modernización de la Gestión Pública 2009. Al ser una propuesta elaborada por terceros, los juicios contenidos en el informe son de responsabilidad de quienes elaboraron la propuesta y no necesariamente representan la visión de la DIPRES.

SEPTIEMBRE 2009

MINUTA EJECUTIVA N°4¹

FONDO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA 2009

a) Antecedentes

- Nombre de la Propuesta: “**Mejoramiento de la usabilidad y ubicuidad del sitio www.sernatur.cl**”.
- Servicio Público sujeto del mejoramiento: **Servicio Nacional de Turismo**.
- Elaborada por: **Servicio Nacional de Turismo**.
- Monto estimado del Proyecto: **M\$ 143.350 en 2010; M\$37.000 en 2011 en régimen**.

b) Problema de Gestión Identificado

a. Proceso de gestión que aborda la propuesta: El flujo, ordenamiento y levantamiento de información de la oferta turística de Chile, a través de la plataforma www.sernatur.cl, cuyos principales usuarios son los potenciales turistas, tanto extranjeros como nacionales, que desean informarse respecto de los destinos y servicios turísticos que ofrece el país. Actualmente, el proceso está alojado en la Unidad web de Sernatur, no existiendo procedimientos estructurados ni responsabilidades establecidas para el diseño de la página, como tampoco procedimientos para la priorización y levantamiento de la información. En 2008 este sitio Web recibió 553.000 visitas, las cuales correspondieron en un 87% a visitantes cuyo origen fue Chile y un 13% de visitas del extranjero. El sitio web se estructura en tres sub-sitios: sitio para visitantes nacionales, sitio para visitantes extranjeros (en español e inglés) y un sitio como Portal Institucional.

b. Problema Identificado. El problema identificado es la baja satisfacción de los usuarios al visitar el sitio web de Sernatur. Según datos de Sernatur, el 71% de usuarios reconoció no haber podido informarse adecuadamente por no encontrar en la web la información que buscaban². A su vez esta baja satisfacción se expresa en:

- i. Los usuarios no usan la interfaz del sitio. Al examinar las cifras de uso del sitio, el promedio del porcentaje de rebote³ entre 2007 y 2009 es del 52%. Es decir, más de la mitad de los usuarios que visitaron la Web de SERNATUR abandonó el sitio después de visitar la “home”, sin navegar por las páginas interiores.
- ii. El sitio no tiene la facilidad necesaria para que los usuarios puedan encontrar la información que necesitan. Según un análisis documental realizado⁴, un 15%

¹ Esta minuta ha sido elaborada por la Dirección de Presupuestos en base al Informe Final de la propuesta “Mejoramiento de la usabilidad y ubicuidad del sitio www.sernatur.cl” adjudicada por el Servicio Nacional de Turismo en el marco del Fondo de Modernización de la Gestión Pública 2009. Al ser una propuesta elaborada por terceros, los juicios contenidos en el informe son de responsabilidad de quienes elaboraron la propuesta y no necesariamente representan la visión de la DIPRES.

² Medición en base a Encuesta de Satisfacción de Usuarios de OIRS, elaborada por Sernatur en el año 2008. Es un estudio cuantitativo, de carácter descriptivo explicativo, que fue realizado en base a la información obtenida por las 5.311 encuestas que fueron respondidas por los usuarios/as de las oficinas de SERNATUR a lo largo de todo el país. Para esto efectos, se utilizó un cuestionario estándar y estructurado con preguntas cerradas, en base a una muestra que fue calculada con un nivel de confianza de 95%, asumiendo varianza máxima, y con un margen de error de 5%.

³ Se define como “el porcentaje de visitas a una sola página o visitas en las que el usuario ha abandonado su sitio desde la página de acceso (destino)”, según Google Analytics.

⁴ Realizado por la consultora Claudia Gutierrez, contratada en el marco de la elaboración de esta propuesta.

de los contenidos del sitio están duplicados y cerca de un 5% se encuentran obsoletos respecto de la información que entregan. Además, el 31% de los reclamos que llegan a Sernatur se refiere a la insatisfacción con el sitio web, ya que no se encuentra lo que se necesita.

- iii. Deficiente “encontrabilidad” del sitio en los buscadores. Considerando el cumplimiento del DS 100⁵, y midiendo encontrabilidad a través del concepto de indexación en buscadores⁶, el sitio de Sernatur presentó un 44% de cumplimiento en el ítem de indexación en buscadores.
- iv. Adicionalmente, el sitio presenta una accesibilidad deficitaria para personas con discapacidades físicas, que constituye un estándar exigido por la industria a nivel internacional. En base al checklist de cumplimiento del DS 100, el sitio Web presentó un 22% de cumplimiento respecto de los estándares de accesibilidad para personas con discapacidades.

El problema identificado genera una desinformación de los usuarios respecto de la oferta turística de Chile, considerando la relevancia de Internet como fuente de obtención de información turística para la toma de decisiones de consumo. Esta desinformación, unida a una alta frustración⁷ por no encontrar lo que se busca, puede generar desincentivos a la hora de decidir respecto de destinos turísticos, perjudicando la competitividad de Chile como destino turístico a nivel internacional.

c) Propuesta de Solución

- a) Objetivo de Gestión. El objetivo central de la propuesta es mejorar la satisfacción del usuario que visita el sitio www.sernatur.cl. Específicamente, la implementación de este proyecto pretende que el usuario del sitio se informe efectivamente respecto de las actividades y oferta turística de Chile, disminuyendo los niveles de frustración en el uso del sitio. Adicionalmente, se plantea capacitar a funcionarios vinculados en el proceso de diseño del sitio web y establecer procedimientos para levantamiento de información.
- b) Descripción de la propuesta de mejoramiento: La propuesta consiste en la construcción de una nueva plataforma web que incluye la administración de contenidos, la definición de procedimientos institucionales para levantar contenidos en dicha página y capacitaciones a los funcionarios encargados de administrar el sitio web. En forma permanente se requiere contar con una Unidad de procesamiento que analice datos de los visitantes del sitio, para la comprensión de las necesidades de información de los distintos segmentos de usuarios que visitan o pueden visitar la página.
- c) Componentes de la propuesta
 - i. Definición de normativas y procedimientos para levantar contenidos en el sitio Web. Esto incluye la elaboración de un Manual Técnico, un Manual Editorial y un Manual de Diseño o Estilo.
 - ii. Construcción de una nueva plataforma de administración de contenidos.

⁵ El Decreto Supremo 100 del año 2006 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia establece los estándares de contenidos y calidad para el desarrollo de sitios Web del Gobierno, de forma que garanticen a todos los usuarios el acceso a la información disponible en estos sitios. Este decreto permite el cumplimiento de estándares exigibles por el World Wide Web Consortium (W3C).

⁶ La indexación en buscadores se refiere a un conjunto de acciones que se llevan a cabo para mejorar la capacidad de una página para ser encontrada en los buscadores.

⁷ Entre 2007 y 2008, el 65% de los usuarios nuevos que tuvo el sitio la visitó la Web sólo una vez. Es decir, si bien entraron muchos usuarios nuevos a la Web, éstos no volvieron a visitarla.

- iii. Capacitación a funcionarios de la Unidad Web respecto de proyectos Web, técnicas de redacción, conceptos de arquitectura de información, etc.
- iv. Implementación de una Unidad de Procesamiento o Inteligencia de datos, que permita el procesamiento continuo y sistemático de información respecto del uso del sitio en relación a los distintos segmentos de los usuarios, analizando sus comportamientos y preferencias.

d) Etapas de implementación de la propuesta de solución.

	Año 2010												Año 2011											
	Mes												Mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Definición de normativas y procedimientos para el flujo de procesos de la Unidad Web.	X	X	X																					
Capacitación inicial de la Unidad Web.	X	X																						
Implementación de Unidad de Procesamiento de Datos y Análisis inicial de datos	X	X																						
Definición de requerimientos para la implementación de la web			X																					
Construcción de la nueva plataforma de administración de contenidos				X	X	X	X	X	X	X	X													
Poblamiento de contenidos										X	X	X												
Marcha blanca y capacitación sobre la herramienta										X	X	X	X											
Operación en régimen del sistema: (incluye: análisis de datos, informes de indexaciones de datos actualización de contenidos de la Web).															X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Capacitaciones permanentes														X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

e) Recursos solicitados

Componente	Año 2010		Año 2011
	Diseño	Implementación	Régimen
Definición de normativas y procedimientos	\$ 6.000		
Construcción de nueva plataforma web	\$ 4.500	\$ 109.200	\$ 18.000
Capacitación unidad web	\$ 8.000		\$ 4.000
Implementación Unidad Procesamiento de datos	\$ 15.650		\$ 15.000
Total por año	\$	143.350	\$ 37.000

f) Resultados esperados

- i. A nivel Institucional se espera obtener un mejoramiento de la percepción de la Institución por parte de los usuarios, mejorando los niveles de consulta y satisfacción del uso del sitio Web, disminuyendo los reclamos de los usuarios y estableciendo un canal de comunicación eficiente y eficaz para las consultas respecto de la oferta turística de Chile.
- ii. A nivel de los usuarios/clientes/beneficiarios se pretende que los usuarios del sitio Web se informen adecuadamente de la oferta turística de Chile, logrando índices de satisfacción elevados, que contribuya al mejoramiento de la competitividad del sector turístico, aumentando así las visitas turísticas en Chile, tanto de turismo receptivo como emisivo.