

FORMULACION DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN SERNATUR AÑO 2018							
Numero de Certificado: 12227							
a) Productos Estratégicos.							
Ponderación objetivo: 60%							
N°	Nombre de Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Técnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de llegadas de turistas al país en el año t respecto de la proyección de llegadas al año 2020.	(Número de llegadas de turistas al país en el año t/Número de llegadas de turistas al país proyectados al año 2020)*100	Porcentaje	85,52	7.344.218	8.587.959	Para la medición del indicador se entenderá como turistas aquellas personas residentes en el extranjero que ingresan a Chile por motivos turísticos y pernoctan en el país (l través de los pasos fronterizos terrestres y aéreos de Chile. El resultado del indicador durante el transcurso del año, puede sufrir modificaciones como consecuencia de fact afecten directamente al flujo de visitantes a nivel mundial, tales como; desastres naturales, restricciones económicas, condiciones de estabilidad socio-político en Chile y/o países emisores, eventos deportivos-musicales masivos en países de la región, entre otros. Para el numerador: Se consideran las bases de datos proporcionadas por la Jefatura Nacional de Extranjería y Policía Internacional, y Carabineros de Chile (OS3). Las cifras c datos son procesadas por SERNATUR de acuerdo a los siguientes criterios estadísticos determinados en el Informe del indicador : (a) Se excluyen llegadas de turistas ingres marítimos porque se consideran como visitantes (no turistas) que no pernoctan. (b) Se incluyen chilenos residentes en el exterior estimados por SERNATUR en base a una e porcentual definidos en año base 2005-2007. (c) Se excluyen los ingresos de nacionalidad peruana a través de Chacalluta Carretera y los ingresos vía Monte Aymond y San I ser considerados turistas, cifra que se estima en base a estructuras porcentuales base. Es importante señalar que como es un indicador que se calcula en base a registros a otros organismos, los criterios aquí señalados pueden ser complementados con otros que sean necesarios de acuerdo a la calidad y característica de la información recibida. Para el denominador: La proyección establecida en el denominador al año 2020, corresponde a la cifra estimada por SERNATUR dada la inversión en promoción internaciór acelerar la productividad de este sector y considerando además, una tasa de variación media anual a 5 periodos de un +7,0%, el cual corresponde a la mediana de los regist indicador en los últimos 7 años.
2	Promedio mensual de visitas únicas a los sitios web de promoción turística nacional e internacional dispuestos por Sernatur en el año t	(Total de visitas a los sitios web de promoción turística dispuestos por Sernatur en el año t/12)	Numero	386400	4.636.800	12	Se entenderá por "total de visitas únicas a los sitios web de promoción turística nacional e internacional dispuestos por SERNATUR año t", la sumatoria de visitas únicas a lo www.chile.travel y www.chileestuyo.cl. Para el numerador: Se contabilizan las visitas únicas a los sitios mencionados realizadas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año de medición y que permanecen al de navegación en la respectiva página. Los datos son obtenidos de la herramienta Google Analytics. Para el denominador: Se contabilizan los 12 meses del año calendario.
3	Porcentaje de beneficiario/as viajado/as en el Programa Vacaciones Tercera Edad en el año t	(N° de beneficiario/as viajado/as en el Programa Vacaciones Tercera Edad año t/N° total de población potencial del Programa Vacaciones Tercera Edad año t)*100	Porcentaje	1,72	51.850	3.018.688	Para el numerador: se contabilizará como beneficiario/as viajado/as un viaje realizado en el marco del Programa Vacaciones Tercera Edad durante el año calendario corres medición del indicador (año t), independiente de la modalidad del viaje (regular, social, intrarregional o interregional, según corresponda). Para el denominador: se considerará como potenciales pasajero/as del Programa Vacaciones Tercera Edad la proyección de adultos mayores con una edad igual o superior periodo de medición del indicador (año t), según lo establecido por las proyecciones demográficas realizadas por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), en el document Regiones: Actualización Población 2002-2012 y Proyecciones 2013-2020.
4	Porcentaje de beneficiario/as viajdo/as en el Programa Gira de Estudio en el año t	(N° de beneficiario/as viajado/as en el Programa Gira de Estudio año t /N° total de población potencial del Programa Gira de Estudio año t-1)*100	Porcentaje	2,34	20.164	862.130	Para el numerador: se contabilizará como beneficiario/as viajados/as un viaje realizado en el marco del Programa Gira de Estudio durante el año calendario correspondent indicador (año t), independiente de la modalidad del viaje (regular, intrarregional o interregional, según corresponda). Para el denominador: se considerará como potenciales pasajero/as del Programa Gira de Estudio la suma de los alumno/as de enseñanza media pertenecientes a estableci educación municipal y particular subvencionados diurnos informados en la encuesta IVE-SINAE del año anterior a la medición del indicador (año t-1), más la estimación de i inspectores que viajarían junto a la totalidad de alumnos potenciales. Cabe señalar que para el cálculo del denominador 2017 no fueron consideradas las escuelas hospitala la encuesta IVE-SINAE 2016, debido a que estas escuelas están sometidas a tratamientos médicos permanentes, no factibles de abordar actualmente por el programa Gira i
5	Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en los Programas de Turismo Social en el año t	(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, en temporadas baja y media, año t)*100	Porcentaje	22,42	364.586	1.626.451	El indicador considera como Programas Sociales: Programa Gira de Estudio y Vacaciones Tercera Edad, en las temporadas vigentes respectivas dentro del año de medición. Para el numerador: Se considerará el número efectivo de ocupación de noches-cama lograda en el año de medición por los Programas de Turismo Social, abarcando todos establecimientos de alojamiento que recibieron pasajero/as independiente de la modalidad de los programas (regular, social, intrarregional e interregional). Este dato corr de la multiplicación de la cantidad de beneficiarios por las noches de pernoctación de cada viaje. Para el denominador: Se considerará el número total de noches-cama disponible en los establecimientos de alojamiento participantes de los Programas de Turismo Social e medición del indicador (t), debiendo contabilizar las camas singles como ?1? y las camas matrimoniales como ?2?, calculándose como la suma del producto entre las camas cada establecimiento de alojamiento y el período en que cada uno de ellos participó de la ejecución de los Programas. Cabe mencionar que dicha información se obtiene de realizadas por SERNATUR a estos establecimientos al inicio de cada temporada, quedando consignado en el documento de revisión de alojamiento turístico (SAT). Se debe señalar que para realizar la estimación de la meta de los años 2016 y 2017 se utilizó el denominador del año 2015 y para su reporte oficial, se informará el efectivo diciembre del año de medición del indicador

b) Indicadores Transversales.

Ponderación objetivo: 35%

N°	Nombre de Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Técnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es del Plan Anual de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es del Plan Anual de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el año t)*100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	Tasa	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente, en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
4	Porcentaje de trámites con registro de uso (operaciones) por canal de atención en año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	(N° de trámites con registro de uso por canal de atención en año t / N° total de trámites identificados en el catastro de trámites del a ho t-1)*100.	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
5	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorias implementados en el año t.	(N° de compromisos del Plan de Seguimiento de auditoría implementados en año t / N° total de compromisos de auditoría definidos en Plan de Seguimiento de auditorías realizadas en año t-1)*100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
6	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t	(N° de controles de seguridad de la Norma NChISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
7	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	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
8	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
9	Porcentaje de iniciativas para la descentralización del Plan de Descentralización implementadas en el año t	(Número de iniciativas del Plan de descentralización implementadas en el año t / Número de iniciativas de descentralización comprometidas para el año t en el Plan de Descentralización)*100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
10	Índice de eficiencia energética.	(Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/ Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t)	Índice	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

3. Cumplir meta de indicadores transversales

Ponderación objetivo: 0%

4. Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2017.

Ponderación objetivo: 5%