

# Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

a) Equipos de Trabajo

Identificación Equipo Trabajo	Cantidad Personas Componen el Equipo año 2018	N° Metas Comprometidas por Equipo para el año 2018
DIRECCIÓN REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA	13	4
DIRECCIÓN REGIONAL DE TARAPACÁ	7	4
DIRECCIÓN REGIONAL DE ANTOFAGASTA	10	4
DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA	10	4
DIRECCIÓN REGIONAL DE COQUIMBO	13	4
DIRECCIÓN REGIONAL VALPARAÍSO	15	5
DIRECCIÓN REGIONAL O'HIGGINS	12	4
DIRECCIÓN REGIONAL DEL MAULE	8	4
DIRECCIÓN REGIONAL BIO BIO	20	4
DIRECCIÓN REGIONAL ARAUCANÍA	11	4
DIRECCIÓN REGIONAL LOS LAGOS	18	4
DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA	10	4
DIRECCIÓN REGIONAL DE LOS RIOS	15	4
DIRECCIÓN REGIONAL AYSÉN	14	3
DIRECCIÓN REGIONAL MAGALLANES	13	4
GABINETE	19	4
FISCALIA	9	4
SUBDIRECCION DE DESARROLLO	19	4
SUBDIRECCIÓN DE MARKETING	21	5
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	41	4
TURISMO SOCIAL	8	3
DEPARTAMENTO DE ESTADISTICAS	9	4

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**DIRECCIÓN REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA**  
**13**  
**315**  
**4**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Tecnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de conciliaciones bancarias entregadas en plazo.	(Numero de conciliaciones bancarias enviadas en plazo/numero total de conciliaciones bancarias)*100.	Porcentaje	Enviar el 90% de conciliaciones bancarias mensuales en plazo.	N° de conciliaciones bancarias enviadas en plazo	N° total de conciliaciones bancarias	Se debe enviar a la Subunidad de Contabilidad el reporte de la conciliación bancaria realizada, firmada por el Encargado Administrativo Regional para su validación hasta el día 10 de cada mes o día hábil siguiente. Si la Subunidad de Contabilidad emite observaciones, el centro debe corregirlas y responderlas a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes desde que fue emitida la observación. Los informes mensuales contienen información con un mes de desfase, por lo tanto, serán emitidos desde febrero 2018 a enero de 2019.
2	Porcentaje de mediciones de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico. reportadas oportunamente.	(N° de mediciones reportadas oportunamente / N° de mediciones calendarizadas) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 100% de reportes oportunos en medición de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico.	N° de mediciones reportadas oportunamente	N° de mediciones calendarizadas	El Departamento de Estadísticas realiza las solicitudes y establece la oportunidad del reporte de las mediciones. Esto es informando a los/as Directores/as Regionales de Turismo a través de un calendario de fechas a medir, para que luego cada DRT reporte la ocupabilidad registrada.
3	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	(N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones planificadas)*100.	Porcentaje	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero de 2018, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio 2018 la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio de 2018 mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
4	Número de acciones de difusión y promoción realizadas de los Programas Sociales.	13 acciones de difusión.	Número	Realizar 13 acciones de difusión y promoción de los Programas Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio.	13 acciones de difusión.	No aplica.	El informe incluire fecha, lugar y nombre de la organización donde se realice las actividades de difusión y promoción. Adicionalmente, se deberá poseer un respaldo (en papel o digital) de las fichas de actividades de difusión y promoción firmadas y/o timbradas por el/la responsable de la organización respectivo/a, en caso de que éstas fueren requeridas.  Acción de difusión en a lo menos 2 clubes u organizaciones de adultos mayores y 2 colegio de la región. Entiendase acciones de difusion y promocion de los programas sociales como la actividad de ir a clubes y/o organizaciones de adultos mayores, y a colegios a informar y/o dar charlas sobre los programa Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**DIRECCIÓN REGIONAL DE TARAPACÁ**  
**7**  
**315**  
**4**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Técnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de conciliaciones bancarias entregadas en plazo.	(Numero de conciliaciones bancarias enviadas en plazo/numero total de conciliaciones bancarias)*100.	Porcentaje	Enviar el 90% de conciliaciones bancarias mensuales en plazo.	N° de conciliaciones bancarias enviadas en plazo	N° total de conciliaciones bancarias	Se debe enviar a la Subunidad de Contabilidad el reporte de la conciliación bancaria realizada, firmada por el Encargado Administrativo Regional para su validación hasta el día 10 de cada mes o día hábil siguiente. Si la Subunidad de Contabilidad emite observaciones, el centro debe corregirlas y responderlas a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes desde que fue emitida la observación.  Los informes mensuales contienen información con un mes de desfase, por lo tanto, serán emitidos desde febrero 2018 a enero de 2019.
2	Porcentaje de mediciones de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico reportadas oportunamente.	(N° de mediciones reportadas oportunamente / N° de mediciones solicitadas) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 100% de reportes oportunos en medición de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico.	N° de mediciones reportadas oportunamente	N° de mediciones solicitadas	El Departamento de Estadísticas realiza las solicitudes y establece la oportunidad del reporte de las mediciones. Esto es informando a los/as Directores/as Regionales de Turismo a través de un calendario de fechas a medir, para que luego cada DRT reporte la ocupabilidad registrada.
3	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	(N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones planificadas)*100.	Porcentaje	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero de 2018, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio 2018 la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio de 2018 mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
4	Número de capacitaciones realizadas.	6 capacitaciones.	Número	Realizar seis capacitaciones sobre conciencia turística dirigida a distintos grupos vinculados al turismo.	6 capacitaciones.	No aplica	El objetivo de las capacitaciones es generar conciencia turística en los distintos grupos de interés vinculados al turismo, reconociendo la importancia de los distintos roles que debemos cumplir como anfitrión, como turista o en la entrega de un servicio. Cabe señalar que el desarrollo de la conciencia turística es una de los temas que aborda Sernatur a objeto que los y las chilenos(as) desde sus distintos roles tengan una actitud positiva cuando un turista nos visita así como también cuando nosotros visitemos otros lugares.  El reporte deberá incluir al menos: introducción, objetivos de las capacitaciones copia del llamado o convocatoria, listado de asistencia firmado y presentación.

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**DIRECCIÓN REGIONAL DE ANTOFAGASTA**  
**10**  
**315**  
**4**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Técnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de conciliaciones bancarias entregadas en plazo.	(Numero de conciliaciones bancarias enviadas en plazo/numero total de conciliaciones bancarias)*100.	Porcentaje	Enviar el 90% de conciliaciones bancarias mensuales en plazo.	N° de conciliaciones bancarias enviadas en plazo	N° total de conciliaciones bancarias	Se debe enviar a la Subunidad de Contabilidad el reporte de la conciliación bancaria realizada, firmada por el Encargado Administrativo Regional para su validación hasta el día 10 de cada mes o día hábil siguiente. Si la Subunidad de Contabilidad emite observaciones, el centro debe corregirlas y responderlas a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes desde que fue emitida la observación. Los informes mensuales contienen información con un mes de desfase, por lo tanto, serán emitidos desde febrero 2018 a enero de 2019.
2	Porcentaje de mediciones de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico reportadas oportunamente.	(N° de mediciones reportadas oportunamente / N° de mediciones solicitadas) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 100% de reportes oportunos en medición de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico.	N° de mediciones reportadas oportunamente	N° de mediciones solicitadas	El Departamento de Estadísticas realiza las solicitudes y establece la oportunidad del reporte de las mediciones. Esto es informando a los/as Directores/as Regionales de Turismo a través de un calendario de fechas a medir, para que luego cada DRT reporte la ocupabilidad registrada.
3	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	(N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones planificadas)*100.	Porcentaje	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero de 2018, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio 2018 la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio de 2018 mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
4	Número de programas presentados a financiamiento externo.	3 programas.	Número	Presentar 3 programas a financiamiento externo para fortalecer las tareas institucionales.	3 programas.	No aplica	El apalancamiento de recursos externos es un desafío primordial de las direcciones regionales, considerando que éstas no cuentan con recursos propios para planificar y ejecutar proyectos con perspectiva local. Lamentablemente, no es factible comprometer el apalancamiento efectivo de nuevos recursos, puesto que esta definición depende de organismos externos. Es por esta razón que el desafío de la meta propuesta se limita a trabajar en la formulación de los proyectos y presentarlos a organismos externos para que estos evalúen la asignación de los recursos para su ejecución.

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA**  
**10**  
**315**  
**4**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Tecnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de conciliaciones bancarias entregadas en plazo.	(Numero de conciliaciones bancarias enviadas en plazo/numero total de conciliaciones bancarias)*100.	Porcentaje	Enviar el 90% de conciliaciones bancarias mensuales en plazo.	N° de conciliaciones bancarias enviadas en plazo	N° total de conciliaciones bancarias	Se debe enviar a la Subunidad de Contabilidad el reporte de la conciliación bancaria realizada, firmada por el Encargado Administrativo Regional para su validación hasta el día 10 de cada mes o día hábil siguiente. Si la Subunidad de Contabilidad emite observaciones, el centro debe corregirlas y responderlas a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes desde que fue emitida la observación.  Los informes mensuales contienen información con un mes de desfase, por lo tanto, serán emitidos desde febrero 2018 a enero de 2019.
2	Porcentaje de mediciones de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico reportadas oportunamente.	(N° de mediciones reportadas oportunamente / N° de mediciones solicitadas) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 100% de reportes oportunos en medición de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico.	N° de mediciones reportadas oportunamente	N° de mediciones solicitadas	El Departamento de Estadísticas realiza las solicitudes y establece la oportunidad del reporte de las mediciones. Esto es informando a los/as Directores/as Regionales de Turismo a través de un calendario de fechas a medir, para que luego cada DRT reporte la ocupabilidad registrada.
3	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	(N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones planificadas)*100.	Porcentaje	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero de 2018, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio 2018 la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio de 2018 mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
4	Número de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	4 acciones de promoción turística.	Número	Realizar y reportar al menos cuatro acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	4 acciones de promoción turística.	No aplica	Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line, tv, medios escritos, radios o similar.  Se aumentó el número de acciones respecto del año anterior de 3 a 4 acciones. No es factible aumentar aun más el desafío puesto que el indicador depende del presupuesto disponible.  El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

DIRECCIÓN REGIONAL DE COQUIMBO  
**13**  
**315**  
**4**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Técnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de conciliaciones bancarias entregadas en plazo.	(Numero de conciliaciones bancarias enviadas en plazo/numero total de conciliaciones bancarias)*100.	Porcentaje	Enviar el 90% de conciliaciones bancarias mensuales en plazo.	N° de conciliaciones bancarias enviadas en plazo	N° total de conciliaciones bancarias	Se debe enviar a la Subunidad de Contabilidad el reporte de la conciliación bancaria realizada, firmada por el Encargado Administrativo Regional para su validación hasta el día 10 de cada mes o día hábil siguiente. Si la Subunidad de Contabilidad emite observaciones, el centro debe corregirlas y responderlas a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes desde que fue emitida la observación.  Los informes mensuales contienen información con un mes de desfase, por lo tanto, serán emitidos desde febrero 2018 a enero de 2019.
2	Porcentaje de mediciones de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico reportadas oportunamente.	(N° de mediciones reportadas oportunamente / N° de mediciones solicitadas) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 100% de reportes oportunos en medición de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico.	N° de mediciones reportadas oportunamente	N° de mediciones solicitadas	El Departamento de Estadísticas realiza las solicitudes y establece la oportunidad del reporte de las mediciones. Esto es informando a los/as Directores/as Regionales de Turismo a través de un calendario de fechas a medir, para que luego cada DRT reporte la ocupabilidad registrada.
3	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	(N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones planificadas)*100.	Porcentaje	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero de 2018, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio 2018 la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio de 2018 mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
4	Número de acciones de promoción y difusión realizadas.	4 acciones de promoción y difusión realizadas.	Número	Realizar 4 acciones promocionales de alto impacto difundiendo productos y atractivos turísticos de la región de Coquimbo.	4 acciones de promoción y difusión realizadas.	No aplica	Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line, tv, medios escritos, radios o similar.  El reporte deberá incluir al menos: introducción, nombre de la actividad, objetivos, descripción de la acción, medios utilizados, periodo de ejecución, inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación, registro fotográfico y/o reporte de prensa.

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**DIRECCIÓN REGIONAL VALPARAÍSO**  
**15**  
**315**  
**5**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Técnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de conciliaciones bancarias entregadas en plazo.	(Numero de conciliaciones bancarias enviadas en plazo/numero total de conciliaciones bancarias)*100.	Porcentaje	Enviar el 90% de conciliaciones bancarias mensuales en plazo.	N° de conciliaciones bancarias enviadas en plazo	N° total de conciliaciones bancarias	Se debe enviar a la Subunidad de Contabilidad el reporte de la conciliación bancaria realizada, firmada por el Encargado Administrativo Regional para su validación hasta el día 10 de cada mes o día hábil siguiente. Si la Subunidad de Contabilidad emite observaciones, el centro debe corregirlas y responderlas a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes desde que fue emitida la observación.  Los informes mensuales contienen información con un mes de desfase, por lo tanto, serán emitidos desde febrero 2018 a enero de 2019.
2	Porcentaje de mediciones de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico reportadas oportunamente.	(N° de mediciones reportadas oportunamente / N° de mediciones solicitadas) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 100% de reportes oportunos en medición de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico.	N° de mediciones reportadas oportunamente	N° de mediciones solicitadas	El Departamento de Estadísticas realiza las solicitudes y establece la oportunidad del reporte de las mediciones. Esto es informando a los/as Directores/as Regionales de Turismo a través de un calendario de fechas a medir, para que luego cada DRT reporte la ocupabilidad registrada.
3	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	(N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones planificadas)*100.	Porcentaje	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero de 2018, mediante correo electrónico o
4	Número de charlas realizadas.	8 charlas.	Número	Realizar 8 charlas de Conciencia Turística	8 charlas.	No aplica	El objetivo de las charlas es generar conciencia turística en los distintos grupos de interés vinculados al turismo, reconociendo la importancia de los distintos roles que debemos cumplir como anfitrión, como turista o en la entrega de un servicio. Cabe señalar que el desarrollo de la conciencia turística es una de los temas que aborda Sernatur a objeto que los y las chilenos(as) desde sus distintos roles tengan una actitud positiva cuando un turista nos visita así como también cuando nosotros visitemos otros lugares.  El reporte debe incluir al menos: introducción, objetivos de las charlas, copia del llamado o convocatoria, listado de asistencia firmado y presentación.
5	Número de acciones de difusión realizadas.	10 acciones de difusión.	Número	Realizar 10 acciones de difusión respecto del registro y/o sellos (Q y S) dirigidas a Prestadores de Servicios Turísticos.	10 acciones de difusión.	No aplica	Las acciones de difusión tendrán por objetivo aumentar los prestadores de servicios turísticos registrados y el número de prestadores certificados de la región.  El reporte debe incluir al menos: introducción, objetivos de las acciones de difusión, copia del llamado o convocatoria, listado de asistencia firmado y presentación.  Cabe señalar que el Registro es una herramienta que nos permite identificar y registrar oficialmente las actividades formales que se desarrollan en el turismo nacional, de manera que en el país se pueda contar con servicios diferenciados según el tipo y clase, como ocurre con los alojamientos turísticos, las agencias de viajes y el turismo aventura, entre otros.  El Sello de Calidad Turística (sello Q) es un distintivo que se otorga a todos los prestadores de servicios turísticos de Alojamiento Turístico, Agencias de Viaje y Tour Operadores, Guías de Turismo que están certificados en alguna Norma de Calidad Turística.  Finalmente, el sello S es un distintivo otorgado por Sernatur a los establecimientos de alojamiento turístico que hayan desarrollado avances el ámbito de la sustentabilidad.

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**DIRECCIÓN REGIONAL O'HIGGINS**  
**12**  
**315**  
**4**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Tecnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de conciliaciones bancarias entregadas en plazo.	(Numero de conciliaciones bancarias enviadas en plazo/numero total de conciliaciones bancarias)*100.	Porcentaje	Enviar el 90% de conciliaciones bancarias mensuales en plazo.	N° de conciliaciones bancarias enviadas en plazo	N° total de conciliaciones bancarias	Se debe enviar a la Subunidad de Contabilidad el reporte de la conciliación bancaria realizada, firmada por el Encargado Administrativo Regional para su validación hasta el día 10 de cada mes o día hábil siguiente. Si la Subunidad de Contabilidad emite observaciones, el centro debe corregirlas y responderlas a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes desde que fue emitida la observación. Los informes mensuales contienen información con un mes de desfase, por lo tanto, serán emitidos desde febrero 2018 a enero de 2019.
2	Porcentaje de mediciones de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico reportadas oportunamente.	(N° de mediciones reportadas oportunamente / N° de mediciones solicitadas) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 100% de reportes oportunos en medición de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico.	N° de mediciones reportadas oportunamente	N° de mediciones solicitadas	El Departamento de Estadísticas realiza las solicitudes y establece la oportunidad del reporte de las mediciones. Esto es informando a los/as Directores/as Regionales de Turismo a través de un calendario de fechas a medir, para que luego cada DRT reporte la ocupabilidad registrada.
3	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	(N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones planificadas)*100.	Porcentaje	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero de 2018, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio 2018 la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio de 2018 mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.
4	Numero de acciones realizadas de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno y/o Internacional dirigido a público final o a la industria.	4 acciones de promoción turística.	Número	Realizar cuatro acciones de promoción turística (Destino/Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno y/o internacional, dirigido a público final o a la industria.	4 acciones de promoción turística.	No aplica	Se entenderá por "Acciones de alto impacto" aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line.  El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.  Se aumentó el número de acciones respecto del año anterior de 3 a 4 acciones. No es factible aumentar aun más el desafío puesto que el indicador depende del presupuesto disponible.

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

DIRECCIÓN REGIONAL DEL MAULE  
**8**  
**315**  
**4**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Técnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de conciliaciones bancarias entregadas en plazo.	(Número de conciliaciones bancarias enviadas en plazo/número total de conciliaciones bancarias)*100.	Porcentaje	Enviar el 90% de conciliaciones bancarias mensuales en plazo.	N° de conciliaciones bancarias enviadas en plazo	N° total de conciliaciones bancarias	Se debe enviar a la Subunidad de Contabilidad el reporte de la conciliación bancaria realizada, firmada por el Encargado Administrativo Regional para su validación hasta el día 10 de cada mes o día hábil siguiente. Si la Subunidad de Contabilidad emite observaciones, el centro debe corregirlas y responderlas a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes desde que fue emitida la observación. Los informes mensuales contienen información con un mes de desfase, por lo tanto, serán emitidos desde febrero 2018 a enero de 2019.
2	Porcentaje de mediciones de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico reportadas oportunamente.	(N° de mediciones reportadas oportunamente / N° de mediciones solicitadas) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 100% de reportes oportunos en medición de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico.	N° de mediciones reportadas oportunamente	N° de mediciones solicitadas	El Departamento de Estadísticas realiza las solicitudes y establece la oportunidad del reporte de las mediciones. Esto es informando a los/as Directores/as Regionales de Turismo a través de un calendario de fechas a medir, para que luego cada DRT reporte la ocupabilidad registrada.
3	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	(N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones planificadas)*100.	Porcentaje	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero de 2018, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio 2018 la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio de 2018 mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
4	Porcentaje de supervisión de los viajes realizados por medio de los Programas Gira de Estudio(origen) y Vacaciones Tercera Edad Intrarregional supervisados.	(Número de viajes supervisados de los programas Gira de Estudio (origen) y Vacaciones Tercera Edad (Intrarregional)/ Número total de viajes realizados por los Programas Gira Estudios (origen) y Vacaciones Tercera Edad (Intrarregional) durante el año 2018)*100.	Porcentaje	100% de los viajes realizados por medio de los Programas Gira de Estudio (origen) y Vacaciones Tercera Edad (intrarregional) son supervisados al 31 de diciembre de 2018.	Número de viajes supervisados de los programas Gira de Estudio origen y Vacaciones Tercera Edad Intrarregional	Número total de viajes realizados por los Programas Gira Estudios origen y Vacaciones Tercera Edad Intrarregional durante el año 2018	Se contabilizarán los viajes realizados durante el año 2018. En el caso del programa gira de estudio se considerarán las supervisiones de origen. En el caso del programa vacaciones tercera edad, se considerará sólo la modalidad intrarregional y las supervisiones de viaje y de alojamiento turístico. Cabe señalar que el denominador de la meta será contabilizado y evidenciado a través de las base de datos de pasajeros, elaboradas y presentadas por las unidades de los programas sociales del nivel central.

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:

DIRECCIÓN REGIONAL BIO BIO

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

20

Total general (personas) para la institución:

315

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

4

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Tecnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de conciliaciones bancarias entregadas en plazo.	(Numero de conciliaciones bancarias enviadas en plazo/numero total de conciliaciones bancarias)*100.	Porcentaje	Enviar el 90% de conciliaciones bancarias mensuales en plazo.	N° de conciliaciones bancarias enviadas en plazo	N° total de conciliaciones bancarias	Se debe enviar a la Subunidad de Contabilidad el reporte de la conciliación bancaria realizada, firmada por el Encargado Administrativo Regional para su validación hasta el día 10 de cada mes o día hábil siguiente. Si la Subunidad de Contabilidad emite observaciones, el centro debe corregirlas y responderlas a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes desde que fue emitida la observación. Los informes mensuales contienen información con un mes de desfase, por lo tanto, serán emitidos desde febrero 2018 a enero de 2019.
2	Porcentaje de mediciones de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico reportadas oportunamente.	(N° de mediciones reportadas oportunamente / N° de mediciones solicitadas) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 100% de reportes oportunos en medición de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico.	N° de mediciones reportadas oportunamente	N° de mediciones solicitadas	El Departamento de Estadísticas realiza las solicitudes y establece la oportunidad del reporte de las mediciones. Esto es informando a los/as Directores/as Regionales de Turismo a través de un calendario de fechas a medir, para que luego cada DRT reporte la ocupabilidad registrada. Cabe destacar que en su debido momento, se debe establecer criterio para la medición en la nueva región de Ñuble
3	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	(N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones planificadas)*100.	Porcentaje	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero de 2018, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio 2018 la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio de 2018 mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.
4	Número de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto dirigido a público final o a la industria.	8 acciones de promoción turística.	Número	Realizar y reportar al menos ocho acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto dirigido a público final o a la industria.	8 acciones de promoción turística.	No aplica	Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line, tv, medios escritos, radios o similar.  El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.  Se aumentó el número de acciones respecto del año anterior de 6 a 8 acciones. No es factible aumentar aun más el desafío puesto que el indicador depende del presupuesto disponible.

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**DIRECCIÓN REGIONAL ARAUCANÍA**  
**11**  
**315**  
**4**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Tecnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de conciliaciones bancarias entregadas en plazo.	(Numero de conciliaciones bancarias enviadas en plazo/numero total de conciliaciones bancarias)*100.	Porcentaje	Enviar el 90% de conciliaciones bancarias mensuales en plazo.	N° de conciliaciones bancarias enviadas en plazo	N° total de conciliaciones bancarias	Se debe enviar a la Subunidad de Contabilidad el reporte de la conciliación bancaria realizada, firmada por el Encargado Administrativo Regional para su validación hasta el día 10 de cada mes o día hábil siguiente. Si la Subunidad de Contabilidad emite observaciones, el centro debe corregirlas y responderlas a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes desde que fue emitida la observación. Los informes mensuales contienen información con un mes de desfase, por lo tanto, serán emitidos desde febrero 2018 a enero de 2019.
2	Porcentaje de mediciones de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico reportadas oportunamente.	(N° de mediciones reportadas oportunamente / N° de mediciones solicitadas) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 100% de reportes oportunos en medición de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico.	N° de mediciones reportadas oportunamente	N° de mediciones solicitadas	El Departamento de Estadísticas realiza las solicitudes y establece la oportunidad del reporte de las mediciones. Esto es informando a los/as Directores/as Regionales de Turismo a través de un calendario de fechas a medir, para que luego cada DRT reporte la ocupabilidad registrada.
3	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	(N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones planificadas)*100.	Porcentaje	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero de 2018, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio 2018 la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio de 2018 mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
4	Porcentaje de supervisión de los viajes realizados por medio de los Programas Gira de Estudio y Vacaciones Tercera Edad.	(Número de viajes supervisados de los programas Gira de Estudio y Vacaciones Tercera Edad/ Número total de viajes realizados por los Programas Gira Estudios y Vacaciones Tercera Edad)*100.	Porcentaje	90% de los viajes realizados por medio de los Programas Gira de Estudio y Vacaciones Tercera Edad son supervisados al 31 de diciembre de 2018.	Número de viajes supervisados de los programas Gira de Estudio y Vacaciones Tercera Edad	Número total de viajes realizados por los Programas Gira Estudios y Vacaciones Tercera Edad	Se considerarán viajes realizados durante el año 2018. Para el cumplimiento de la meta se deberán realizar las supervisiones de viaje y de alojamiento turístico de todos los viajes realizados cuyo destino sea la región del Maule. El denominador de la meta será contabilizado y evidenciado a través de las base de datos de pasajeros viajados presentadas por el nivel central para acreditar el cumplimiento de los indicadores estratégicos del programa de mejoramiento de al gestión (PMG).

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**DIRECCIÓN REGIONAL LOS LAGOS**  
**18**  
**315**  
**4**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Técnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de conciliaciones bancarias entregadas en plazo.	(Numero de conciliaciones bancarias enviadas en plazo/numero total de conciliaciones bancarias)*100.	Porcentaje	Enviar el 90% de conciliaciones bancarias mensuales en plazo.	N° de conciliaciones bancarias enviadas en plazo	N° total de conciliaciones bancarias	Se debe enviar a la Subunidad de Contabilidad el reporte de la conciliación bancaria realizada, firmada por el Encargado Administrativo Regional para su validación hasta el día 10 de cada mes o día hábil siguiente. Si la Subunidad de Contabilidad emite observaciones, el centro debe corregirlas y responderlas a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes desde que fue emitida la observación. Los informes mensuales contienen información con un mes de desfase, por lo tanto, serán emitidos desde febrero 2018 a enero de 2019.
2	Porcentaje de mediciones de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico reportadas oportunamente.	(N° de mediciones reportadas oportunamente / N° de mediciones solicitadas) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 100% de reportes oportunos en medición de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico.	N° de mediciones reportadas oportunamente	N° de mediciones solicitadas	El Departamento de Estadísticas realiza las solicitudes y establece la oportunidad del reporte de las mediciones. Esto es informando a los/as Directores/as Regionales de Turismo a través de un calendario de fechas a medir, para que luego cada DRT reporte la ocupabilidad registrada.
3	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	(N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones planificadas)*100.	Porcentaje	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero de 2018, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio 2018 la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio de 2018 mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
4	Nro. de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo.	6 acciones de promoción turística.	Número	Ejecutar y reportar al menos 6 acciones de promoción turística(destino/ Producto), de alto impacto que estimulen el turismo.	6 acciones de promoción turística.	No aplica	Las "Acciones de alto impacto " están referidas a aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u en line. Donde se incluirá al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

Total general (personas) para la institución:

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA

10

315

4

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Técnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de conciliaciones bancarias entregadas en plazo.	(Numero de conciliaciones bancarias enviadas en plazo/numero total de conciliaciones bancarias)*100.	Porcentaje	Enviar el 90% de conciliaciones bancarias mensuales en plazo.	N° de conciliaciones bancarias enviadas en plazo	N° total de conciliaciones bancarias	Se debe enviar a la Subunidad de Contabilidad el reporte de la conciliación bancaria realizada, firmada por el Encargado Administrativo Regional para su validación hasta el día 10 de cada mes o día hábil siguiente. Si la Subunidad de Contabilidad emite observaciones, el centro debe corregirlas y responderlas a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes desde que fue emitida la observación. Los informes mensuales contienen información con un mes de desfase, por lo tanto, serán emitidos desde febrero 2018 a enero de 2019.
2	Porcentaje de mediciones de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico reportadas oportunamente.	(N° de mediciones reportadas oportunamente / N° de mediciones solicitadas) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 100% de reportes oportunos en medición de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico.	N° de mediciones reportadas oportunamente	N° de mediciones solicitadas	El Departamento de Estadísticas realiza las solicitudes y establece la oportunidad del reporte de las mediciones. Esto es informando a los/as Directores/as Regionales de Turismo a través de un calendario de fechas a medir, para que luego cada DRT reporte la ocupabilidad registrada.
3	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	(N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones planificadas)*100.	Porcentaje	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero de 2018, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio 2018 la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio de 2018 mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.
4	Número de proyectos formulados y postulados	4 proyectos.	Número	Formular y postular 4 proyectos a financiamiento público o privado en el ámbito de los ejes establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable.	4 proyectos.	No aplica	El apalancamiento de recursos externos es un desafío primordial de las direcciones regionales, considerando que éstas no cuentan con recursos propios para planificar y ejecutar proyectos con perspectiva local. Lamentablemente, no es factible comprometer el apalancamiento efectivo de nuevos recursos, puesto que esta definición depende de organismos externos. Es por esta razón que el desafío de la meta propuesta se limita a trabajar en la formulación de los proyectos y presentarlos a organismos externos para que estos evalúen la asignación de los recursos para su ejecución.

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:

**DIRECCIÓN REGIONAL DE LOS RÍOS**

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

**15**

Total general (personas) para la institución:

**315**

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**4**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Técnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de conciliaciones bancarias entregadas en plazo.	(Numero de conciliaciones bancarias enviadas en plazo/numero total de conciliaciones bancarias)*100.	Porcentaje	Enviar el 90% de conciliaciones bancarias mensuales en plazo.	N° de conciliaciones bancarias enviadas en plazo	N° total de conciliaciones bancarias	Se debe enviar a la Subunidad de Contabilidad el reporte de la conciliación bancaria realizada, firmada por el Encargado Administrativo Regional para su validación hasta el día 10 de cada mes o día hábil siguiente. Si la Subunidad de Contabilidad emite observaciones, el centro debe corregirlas y responderlas a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes desde que fue emitida la observación. Los informes mensuales contienen información con un mes de desfase, por lo tanto, serán emitidos desde febrero 2018 a enero de 2019.
2	Porcentaje de mediciones de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico reportadas oportunamente.	(N° de mediciones reportadas oportunamente / N° de mediciones solicitadas) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 100% de reportes oportunos en medición de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico.	N° de mediciones reportadas oportunamente	N° de mediciones solicitadas	El Departamento de Estadísticas realiza las solicitudes y establece la oportunidad del reporte de las mediciones. Esto es informando a los/as Directores/as Regionales de Turismo a través de un calendario de fechas a medir, para que luego cada DRT reporte la ocupabilidad registrada.
3	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	(N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones planificadas)*100.	Porcentaje	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero de 2018, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio 2018 la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio de 2018 mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
4	Porcentaje de supervisión de los viajes realizados por medio de los Programas Gira de Estudio y Vacaciones Tercera Edad.	(Número de viajes supervisados de los programas Gira de Estudio y Vacaciones Tercera Edad/ Número total de viajes realizados por los Programas Gira Estudios y Vacaciones Tercera Edad)*100.	Porcentaje	90% de los viajes realizados por medio de los Programas Gira de Estudio y Vacaciones Tercera Edad son supervisados al 31 de diciembre de 2018.	Número de viajes supervisados de los programas Gira de Estudio y Vacaciones Tercera Edad	Número total de viajes realizados por los Programas Gira Estudios y Vacaciones Tercera Edad	Se considerarán viajes realizados durante el año 2018. Para el cumplimiento de la meta se deberán realizar las supervisiones de viaje y de alojamiento turístico de todos los viajes realizados cuyo destino sea la región de Los Ríos. El denominador de la meta será contabilizado y evidenciado a través de las base de datos de pasajeros viajados presentadas por el nivel central para acreditar el cumplimiento de los indicadores estratégicos del programa de mejoramiento de la gestión (PMG).

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

Total general (personas) para la institución:

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**DIRECCIÓN REGIONAL AYSÉN**

**14**

**315**

**3**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Tecnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de conciliaciones bancarias entregadas en plazo.	(Numero de conciliaciones bancarias enviadas en plazo/numero total de conciliaciones bancarias)*100.	Porcentaje	Enviar el 90% de conciliaciones bancarias mensuales en plazo.	N° de conciliaciones bancarias enviadas en plazo	N° total de conciliaciones bancarias	Se debe enviar a la Subunidad de Contabilidad el reporte de la conciliación bancaria realizada, firmada por el Encargado Administrativo Regional para su validación hasta el día 10 de cada mes o día hábil siguiente. Si la Subunidad de Contabilidad emite observaciones, el centro debe corregirlas y responderlas a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes desde que fue emitida la observación. Los informes mensuales contienen información con un mes de desfase, por lo tanto, serán emitidos desde febrero 2018 a enero de 2019.
2	Porcentaje de mediciones de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico reportadas oportunamente.	(N° de mediciones reportadas oportunamente / N° de mediciones solicitadas) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 100% de reportes oportunos en medición de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico.	N° de mediciones reportadas oportunamente	N° de mediciones solicitadas	El Departamento de Estadísticas realiza las solicitudes y establece la oportunidad del reporte de las mediciones. Esto es informando a los/as Directores/as Regionales de Turismo a través de un calendario de fechas a medir, para que luego cada DRT reporte la ocupabilidad registrada.
3	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	(N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones planificadas)*100.	Porcentaje	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero de 2018, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio 2018 la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio de 2018 mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

Total general (personas) para la institución:

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

DIRECCIÓN REGIONAL MAGALLANES

13

315

4

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Técnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de conciliaciones bancarias entregadas en plazo.	(Numero de conciliaciones bancarias enviadas en plazo/numero total de conciliaciones bancarias)*100.	Porcentaje	Enviar el 90% de conciliaciones bancarias mensuales en plazo.	N° de conciliaciones bancarias enviadas en plazo	N° total de conciliaciones bancarias	Se debe enviar a la Subunidad de Contabilidad el reporte de la conciliación bancaria realizada, firmada por el Encargado Administrativo Regional para su validación hasta el día 10 de cada mes o día hábil siguiente. Si la Subunidad de Contabilidad emite observaciones, el centro debe corregirlas y responderlas a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes desde que fue emitida la observación. Los informes mensuales contienen información con un mes de desfase, por lo tanto, serán emitidos desde febrero 2018 a enero de 2019.
2	Porcentaje de mediciones de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico reportadas oportunamente.	(N° de mediciones reportadas oportunamente / N° de mediciones solicitadas) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 100% de reportes oportunos en medición de ocupabilidad de habitaciones en Establecimientos de alojamiento turístico.	N° de mediciones reportadas oportunamente	N° de mediciones solicitadas	El Departamento de Estadísticas realiza las solicitudes y establece la oportunidad del reporte de las mediciones. Esto es informando a los/as Directores/as Regionales de Turismo a través de un calendario de fechas a medir, para que luego cada DRT reporte la ocupabilidad registrada.
3	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	(N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones planificadas)*100.	Porcentaje	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero de 2018, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio 2018 la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio de 2018 mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
4	Número de capacitaciones realizadas.	5 capacitaciones.	Número	Realizar al menos cinco capacitaciones sobre conciencia turística dirigidas a distintos grupos vinculados al turismo.	5 capacitaciones.	No aplica	El objetivo de las capacitaciones es generar conciencia turística en los distintos grupos de interés vinculados al turismo, reconociendo la importancia de los distintos roles que debemos cumplir como anfitrión, como turista o en la entrega de un servicio. Cabe señalar que el desarrollo de la conciencia turística es una de los temas que aborda Sernatur a objeto que los y las chilenos(as) desde sus distintos roles tengan una actitud positiva cuando un turista nos visita así como también cuando nosotros visitemos otros lugares. Las capacitaciones deberán dirigirse a distintos grupos de la comunidad, por ejemplo estudiantes, adultos mayores, personas con discapacidad, jóvenes, etc. El Reporte deberá contener al menos: Objetivo de la actividad, contenidos abordados, adjuntando listados de asistencia firmados, e imágenes gráficas que den cuenta de su ejecución y presentaciones utilizadas.

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:

**GABINETE**

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

**19**

Total general (personas) para la institución:

**315**

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**4**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Técnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Cuatro informes con el seguimiento de la ejecución financiera de la cartera de proyectos emitidos.	No aplica	Porcentaje	Emitir cuatro informes con el seguimiento de la ejecución financiera de la cartera de proyectos.	No aplica	No aplica	Los informes serán emitidos en el mes posterior al termino del trimestre respectivo, a excepción del último trimestre donde se emitirá en el mes de diciembre con iformación de fecha de corte 30 de noviembre.
2	Número de informes elaborados y enviados trimestralmente.	No aplica.	Número	Elaborar y enviar al Director/a Nacional Informes de análisis trimestrales de los hallazgos y riesgos críticos detectados a nivel nacional.	No aplica.	No aplica.	<p>El objetivo del informe es analizar los resultados de las auditorías y revisiones realizadas tanto por auditoría interna como por Contraloría, a nivel nacional, identificando los principales hallazgos que revistan un riesgo para la institución, de manera que la Dirección pueda tomar medidas oportunas para subsanarlos.</p> <p>Los informes deberán ser enviados, a más tardar, el día 15 del mes siguiente al trimestre de análisis y se basarán en los informes finales de las auditorías ejecutadas en el trimestre inmediatamente anterior. El último trimestre deberá considerar sólo los meses octubre y noviembre de manera de enviar el informe al 15 de diciembre.</p>
3	Un sistema CMI implementado.	No aplica	Número	Implementar un Sistema CMI a nivel nacional.	No aplica	No aplica	<p>El Sistema CMI tiene por objetivo reportar el avance de los indicadores de la institución de manera simple, mostrando en un único sistema online el avance de los indicadores del Servicio y sus brechas de cumplimiento.</p> <p>Se entenderá que el sistema CMI se encuentra implementado cuando se cumplan las siguientes acciones:</p> <p>(1) Capacitación del sistema CMI a todos los centros de responsabilidad.</p> <p>(2) Difusión del sistema CMI mediante publicación de nota en intranet y envío de emailing a todo/as los funcionario/as.</p> <p>(3) El sistema se encuentra en total funcionamiento, es decir, los centros reportan a través del sistema CMI el avance de sus indicadores y es posible emitir reportes automáticos con los resultados.</p>
4	Porcentaje de las acciones del Plan de Comunicaciones Institucional ejecutadas.	(Número de acciones realizadas/ Número de acciones planificadas)*100	Porcentaje	90% de las acciones de Plan de Comunicaciones Institucional ejecutadas.	Número de acciones realizadas	Número de acciones planificadas	El plan debe contener, al menos: objetivos, públicos, acciones, plazos, medios de verificación de cada acción.

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:

**FISCALIA**

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

**9**

Total general (personas) para la institución:

**315**

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**4**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Tecnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de respuestas a requerimientos de revisión de Comisiones de Servicios al exterior dentro del plazo de 8 días hábiles, a partir del día hábil siguiente al de su recepción hasta la fecha de envío de la respuesta, sobre el total de solicitudes recibidas.	(Nº de respuesta a requerimientos dentro del plazo definido año t / Nº de requerimientos recibidos por la Fiscalía en año t) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 83% de respuestas a requerimientos de revisión de Comisiones de Servicios al exterior dentro del plazo de 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción hasta la fecha de envío de la respuesta.	Nº de respuesta a requerimientos dentro del plazo definido año t	Nº de requerimientos recibidos por la Fiscalía en año t	Se consideran los requerimientos enviados vía correo electrónico a Fiscalía. Se considera que el horario de atención es de Lunes a Jueves desde las 08:30 hrs.. A.M. hasta las 17:30 hrs.. P.M. y los días Viernes desde las 08:30 hrs.. A.M. hasta las 16:30 hrs.. Si el requerimiento es enviado después del horario de atención, entonces se entenderá que este fue recepcionado el día hábil siguiente. Las materias que se considerarán en este indicador deben haber sido ingresadas como requerimiento a través del correo electrónico <a href="mailto:fiscalia@sernatur.cl">fiscalia@sernatur.cl</a> .
2	Número de pronunciamientos realizados	7 pronunciamientos.	Número	Realizar 7 pronunciamientos en materias Jurídicas o materias de relevancia Administrativa para el Servicio.	7 pronunciamientos.	No aplica	Archivador disponible con los pronunciamientos en Fiscalía y en la carpeta de Fiscalía de la intranet de Sernatur para consulta. En aquellos casos en que se generen pronunciamientos de interés general, se enviará por conducto formal vía correo a las distintas reparticiones internas y regionales del Servicio.
3	Número de capacitaciones realizadas	6 capacitaciones.	Número	Realizar 6 capacitaciones en temáticas de Fiscalía dirigidas a las Direcciones Regionales de Turismo y/o Nivel Central.	6 capacitaciones.	No aplica	Las capacitaciones se podrán realizar a través de Videos Conferencias, Presenciales, de carácter nacional macrozonal.
4	Porcentaje de respuestas a requerimientos de visación de Convenios Honorarios de Direcciones Regionales y/o Dirección Nacional, dentro del plazo de 12 días hábiles a partir del día hábil siguiente de su recepción.	(Nº de respuesta a requerimientos de visación de Convenios Honorarios dentro del plazo definido año t / Nº de requerimientos recibidos por la Fiscalía en año t) * 100.	Porcentaje	Cumplir con un 80% de respuestas a requerimientos de visación de Convenios Honorarios a nivel nacional, dentro del plazo de 12 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción hasta la fecha de envío de la respuesta.	Nº de respuesta a requerimientos de visación de Convenios Honorarios dentro del plazo definido año t	Nº de requerimientos recibidos por la Fiscalía en año t	Se consideran los requerimientos y respuestas, enviados vía correo electrónico a Fiscalía.  Se considerarán tanto las respuesta a requerimientos de visación tanto favorables como no favorables, en el caso de los requerimientos con respuesta negativa al volver a ingresar se

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

Total general (personas) para la institución:

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

SUBDIRECCION DE DESARROLLO

19

315

4

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Tecnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Aplicar un piloto del modelo de gestión ecosistemas locales en al menos un municipio del país.	1 piloto.	Porcentaje	Implementar un piloto de la primera etapa del modelo de gestión de ecosistemas locales en al menos un municipio.	1 piloto.	No aplica	<p>El piloto ecosistemas locales consiste en poner en valor la gestión turística municipal al interior del propio municipio, por lo tanto, la municipalidad elegida deberá estar en sintonía con el interés de la aplicación de este modelo. En este momento se está elaborando en el marco del Programa "Transforma Turismo" en las comunas de Vicuña y Paihuano.</p> <p>La primera etapa consiste en conseguir la comuna para implementar el piloto, por lo tanto debe estar de acuerdo la Dirección Regional correspondiente y el alcalde.</p> <p>La primera etapa cumplida será una carta de aceptación del alcalde para implementar el modelo.</p>
2	N° de regiones capacitadas con ZOIT declaradas.	3 regiones capacitadas.	Número	Realizar capacitaciones y/o talleres en materia de gestión de destinos a los gestores de Zonas de Interés Turístico (ZOIT) declaradas en 3 regiones.	3 regiones capacitadas.	No aplica	<p>Las capacitaciones tienen como objetivo fortalecer la gestión de destinos y homogenizar los contenidos, definiciones y metodología de gestión y planificación de los destinos turísticos. Se realizará 1 capacitación por región comprometida.</p> <p>El informe deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducción</li> <li>- Objetivo</li> </ul>
3	N° de capacitaciones y/o talleres realizados	2 capacitaciones.	Número	Realizar dos capacitaciones y/o talleres en materia de diseño de experiencias turísticas a actores relevantes del sector.	2 capacitaciones.	No aplica	<p>Las capacitaciones y/o talleres en diseño de experiencias turísticas podrán ser realizadas a actores claves de la industria tales como empresarios turísticos, gestores de destinos y/o funcionarios públicos internos o externos a Sernatur, que trabajen directamente sobre el desarrollo de productos turísticos.</p> <p>El informe de ejecución deberá contener el listado de asistencia a las capacitaciones y/o talleres y la programación de los mismos, detallando las temáticas que se abordaron y las actividades realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resumen ejecutivo del programa de capacitación o talleres que considere fundamentación, objetivos y contenidos específicos.</li> <li>- Convocatoria</li> <li>- Listado de asistencia</li> <li>- Fotografías</li> </ul> <p>Finalmente, no es posible comprometer un número superior de capacitaciones puesto que no se tiene certeza del presupuesto</p>
4	Metodología para identificar productos y/o servicios turísticos exportables realizada.	1 metodología.	Número	Proponer metodología para identificar productos y/o servicios turísticos exportables.	1 metodología.	No aplica	<p>La metodología tiene por objetivo definir criterios para servicios con oferta exportable. Se establecerán en forma prioritaria al menos tres tipos de servicios que requieren criterios para definir su oferta exportable. Se establecerán criterios para identificar productos exportables.</p> <p>El inofme contendrá a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducción</li> <li>- Objetivo</li> <li>- Propuesta Metodologica</li> <li>- Criterios de productos y/o servicios turísticos exportables</li> </ul>

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**SUBDIRECCIÓN DE MARKETING**  
**21**  
**315**  
**5**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Tecnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de campañas activadas y post realizados durante los meses indicados.	(N° de campañas y post implementadas en los meses indicados/ N° de campañas y post programadas)*100	Porcentaje	Implementar el 100% de las campañas y post programados para diversificar las fuentes de tráfico a los canales digitales de Chile Travel y Chile es Tuyo en los meses indicados	N° de campañas y post implementadas en los meses indicados	N° de campañas y post programadas	Las campañas y post programadas son las siguientes: 1. Se activarán al menos 1 campaña SEM con una duración de 08 meses durante el año. Se entiende por Campaña SEM a aquellas campañas digitales enfocadas el generar anuncios de texto disponible en los motores de búsqueda (google) para cuándo las audiencias esté buscando información relativa a la marca y sus productos. El objetivo de éstas es generar tráfico a los sitios de promoción turística nacional e internacional. 2. Se activarán al menos 1 campañas Display con una duración de 05 meses durante el año. Se entiende por Campaña Display a aquellas campañas de anuncios visuales (banner) que por medio de imágenes, textos o animaciones atractivas busca generar awarness (despertar interés) en las audiencias a fin de generar tráfico a nuestros canales de comunicación masiva 3. Se asignarán a lo menos 10 post mensuales con foco en tráfico a los sitios web.
2	Porcentaje de publicaciones implementadas.	(N° de publicaciones implementadas/ N° de publicaciones programadas)*100	Porcentaje	Implementar el 100% de las publicaciones programadas de Videos, Gif e Infografías que busquen aumentar el engagement, número de seguidores y participación de éstos en Chile es Tuyo.	N° de publicaciones implementadas	N° de publicaciones programadas	Las publicaciones programadas son: 1. Publicar al menos 3 videos mensuales en cualquiera de las redes sociales de Chile es tuyo. 2. Publicar al menos 48 gif anuales en cualquiera de las redes sociales de Chile es tuyo. 3. Publicar al menos 1 infografía mensual en cualquiera de las redes sociales de Chile es tuyo.
3	Número de campañas realizadas.	No aplica.	Número	Desarrollar a lo menos 31 campañas comunicacionales de alto impacto.	No aplica.	No aplica.	Para efecto de contabilización de campañas se considerará una campaña diferente por cada país, aún cuando la campaña coincida en fechas y mensajes. Es decir, una campaña que promueve la temporada de invierno en Argentina y Brasil para efectos de este indicador se considerará como dos campañas. Para el cumplimiento de la meta se requiere que el total de las campañas contemple como mínimo 8 países diferentes. Las campañas consideran actividades tales como: Activaciones o BTL, workshop, campañas, ferias, road show, rueda de negocios, etc. en todas o algunas de las siguientes etapas de definición, preparación, coordinación y ejecución de acciones en orden a ampliar y hacer más eficientes los esfuerzos de promoción y/o comercialización de los destinos-productos de la industria turística nacional donde se ponga en contacto la oferta con la demanda. Para lo efectos de la meta, Chile será considerado un país más.
4	Número de originales de trabajos de diseño gráfico elaborados por la Subdirección de Marketing y/o agencias externas de diseño.	No aplica.	Número	Desarrollar 130 originales de trabajos de diseño gráfico elaborados por profesionales de la Subdirección de Marketing con personal de SERNATUR y/o agencias externas de diseño.	No aplica.	No aplica.	Se entenderá por originales a todo trabajo que implique diseño gráfico transformando ideas en imágenes y formas visuales expresadas en distintos formatos: Banners, RRSS, avisos publicitarios, Look & Feel sitios web, folletos, etc.  La medición del indicador será solamente de los diseños gráficos realizados por la Subdirección de Marketing con personal de SERNATUR y/o agencias externas de diseño
5	Número de Informes de Gestión OIT elaborados.	No aplica.	Número	Diseñar y elaborar, al menos, 3 veces en el año un Informe de Gestión de las Oficinas de Información Turística.	No aplica.	No aplica.	El Informe de Gestión OIT tendrá por objetivo canalizar y analizar la información de los sistemas disponibles en la OIT (contáctenos, sistema OIT entre otras fuentes que proveen información) de manera que este análisis sea utilizado en la toma de decisiones y mejoras de la Unidad y la Subdirección de Marketing. Los contenidos del informe podrán referirse a las variables: Número y flujo de las atenciones registradas, canales de atención, perfil de los visitantes, motivaciones de los viajes, así como también información referente a reclamos, felicitaciones y/o consultas, entre otras variables a analizar.

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:

**SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

**41**

Total general (personas) para la institución:

**315**

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**4**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Tecnica														
				Meta	Numerador	Denominador															
1	Porcentaje de las rendiciones de los convenios de transferencia (fondos a terceros) son remitidas dentro de 14 días hábiles siguientes al mes que corresponda.	(Numero de rendiciones de los convenios de transferencias (fondos a terceros) que fueron remitidas dentro de los 14 días hábiles siguientes al mes que corresponda / Numero total de rendiciones remitidas respecto de	Porcentaje	85% de las rendiciones de los convenios de transferencia (fondos a terceros) son remitidas dentro de 14 días hábiles siguientes al mes que corresponda.	N° de rendiciones de los convenios de transferencias fondos a terceros que fueron remitidas dentro de los 14 días hábiles siguientes al mes que corresponda	N° total de rendiciones remitidas respecto de los convenios de transferencia fondos de terceros	Este indicador hace referencia a los convenios de transferencia (fondos de terceros), firmados por SERNATUR con distintas instituciones y que son administrados en su totalidad por el nivel central y rendidos por la Subunidad de Control Financiero, dependiente de la la Unidad de Administración y Finanzas. Es decir, este indicador no incluye convenios, en los que se delega responsabilidad de una parte o toda su administración a otras áreas distintas a la Subunidad de Control Financiero (como es el caso del programa Turismo Familiar en el cual participan las Direcciones regionales de Sernatur)														
2	Porcentaje de las licencias médicas son tramitadas en el plazo legal.	(N° de Licencias Médicas electronicas tramitadas en la Entidad de Salud en el plazo de dos días hábiles en el año t / N° de Licencias médicas electronicas de los funcionarios recepcionadas año t)*100	Porcentaje	80% de las licencias médicas electrónica son tramitadas en dos días hábiles	N° de Licencias Médicas electronicas tramitadas en la Entidad de Salud en el plazo de dos días hábiles en el año t	N° de Licencias médicas electronicas de los funcionarios recepcionadas año t	1.- El plazo legal por el empleador para tramitar las licencias médicas electrónicas son tres días hábiles siguientes de recepcionado el documento. 2.- Las licencias médicas sólo corresponden a funcionarios, excluyendo a las personas a honorarios. 3.- Sólo es de gestión de UGP la tramitación de las licencias médicas electrónicas, se excluyen las licencias médicas en papel considerando que involucra la gestión y disposición de la Unidad de Servicios Generales para su tramitación.														
3	Porcentaje de cometidos funcionales del subtítulo 21 en SIAPER RA, dentro de 14 días hábiles.	(N° de cometidos funcionales registrados en SIAPER RA dentro de 14 días hábiles en el año t / N° de requerimientos de cometidos funcionales del nivel central financiados por el subtítulo 21 en el año t)	Porcentaje	90% de cometidos funcionales del subtítulo 21 en SIAPER RA, dentro de 14 días hábiles.	N° de cometidos funcionales registrados en SIAPER RA dentro de 14 días hábiles en el año t	N° de requerimientos de cometidos funcionales del nivel central financiados por el subtítulo 21 en el año t	1.- El plazo normativo para ingresar el registro en SIAPER RA, son 15 días hábiles desde la fecha de emisión.														
4	Porcentaje de los clientes medidos declaran una nota igual o superior a 5 en tickets de atención de soporte.	(Número de tickets con nota de satisfacción igual o superior a 5 / N° de ticket cerrados)*100	Porcentaje	85% de los clientes atendidos declaran una nota igual superior a 5 en tickets de atención de soporte.	Número de tickets con nota de satisfacción igual o superior a 5	N° de ticket cerrados	Una vez solucionada la solicitud se origina el cierre de ticket, el usuario recibirá un Correo Electrónico con un link vinculado al sistema mesa de ayuda con una consulta simple sobre la satisfacción de este incidente, catalogándolo con la siguiente escala  <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Escala Nota</td> <td>Etiquetas de fila</td> </tr> <tr> <td>7.0</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>6.9 a 6.0</td> <td>Muy Satisfecho</td> </tr> <tr> <td>5.9 a 5.0</td> <td>Satisfecho</td> </tr> <tr> <td>4.9 a 4.0</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>3.9 a 3.0</td> <td>Insatisfecho</td> </tr> <tr> <td>2.9 a 1.0</td> <td>Muy Insatisfecho</td> </tr> </table> <p>El universo de tickets solo considera aquellos clientes que contesten la encuesta, es decir, aquellos clientes que no contesten las encuesta serán excluidos de esta medición.</p>	Escala Nota	Etiquetas de fila	7.0	Excelente	6.9 a 6.0	Muy Satisfecho	5.9 a 5.0	Satisfecho	4.9 a 4.0	Regular	3.9 a 3.0	Insatisfecho	2.9 a 1.0	Muy Insatisfecho
Escala Nota	Etiquetas de fila																				
7.0	Excelente																				
6.9 a 6.0	Muy Satisfecho																				
5.9 a 5.0	Satisfecho																				
4.9 a 4.0	Regular																				
3.9 a 3.0	Insatisfecho																				
2.9 a 1.0	Muy Insatisfecho																				

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:

**TURISMO SOCIAL**

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

**8**

Total general (personas) para la institución:

**315**

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**3**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Tecnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	El 100% de las indicaciones y bases tipo para realizar las licitaciones de los programas Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio Intrarregionales e Inter/Intrarregionales, según corresponda son enviadas oportunamente a regiones.	(N° de Indicaciones y bases tipo de licitación enviadas dentro del plazo a cada región/total de regiones participantes de los Programas Intrarregionales e Inter/Intrarregionales durante el año 2018)*100.	Porcentaje	Enviar el 100% de las indicaciones y bases tipo para realizar las licitaciones de los programas Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio Intrarregionales e Inter/Intrarregionales, según corresponda a regiones oportunamente.	N° de Indicaciones y bases tipo de licitación enviadas dentro del plazo a cada región	Total de regiones participantes de los Programas Intrarregionales e Inter/Intrarregionales durante el año 2018	Se entenderá por oportunamente si el total de las indicaciones y bases tipos de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudios es enviado a más tardar el 9 de febero de 2018 a las regiones. El desafío de la meta radica en la oportunidad del envío de las indicaciones y bases tipo de los programas sociales desde el nivel central a las direcciones regionales. Este hito inicial es fundamental para que posteriormente las direcciones regionales incien los procesos de compra en plazo para finalmente asegurar que la ejecución de los programas se realice en temporadas bajas y medias, cumpliendo de esta forma con el propósito de los programas sociales: "Las empresas turísticas ubicadas en comunas/destinos con problemas de estacionalidad han incrementado su actividad en temporada media y baja".
2	Promedio de vulnerabilidad escolar (indice IVE-SINAE), de los establecimientos educacionales beneficiarios del Programa Gira de Estudio.	(Sumatoria del indice IVE SINAE de los establecimientos beneficiarios del Programa Gira de Estudio año t/Total de establecimientos educacionales beneficiarios del programa gira de estudio en el año t)*100	Promedio	Lograr que los establecimientos educacionales beneficiarios del programa gira de estudio alcancen en promedio al menos un 70% de vulnerabilidad escolar (indice IVE SINAE).	Sumatoria del indice IVE SINAE de los establecimientos beneficiarios del Programa Gira de Estudio año t	Total de establecimientos educacionales beneficiarios del programa gira de estudio en el año t*100	El IVE SINAE es un indice de vulnerabilidad escolar elaborado por JUNAEB que considera un conjunto de criterios que permite identificar distintos grupos dentro de la población de estudiantes de educación básica y media de establecimientos municipales o particulares subvencionados del país, de acuerdo al nivel de vulnerabilidad que presentan. El objetivo de la meta es focalizar los recursos del programa gira de estudio en establecimientos educacionales de mayor vulnerabilidad. Para el cálculo de la meta se considerará el indice informado por JUNAEB en el año 2018 y los establecimientos escolares que viajaron a través del programa durante el mismo año, independiente de la temporada y modalidad del programa. Finalmente, las escuelas especiales se consideran con un 100% de vulnerabilidad y no serán considerados los centros de la red SENAME ya que no corresponden a centros educativos.
3	Porcentaje de familias con jefa de hogar que viajan a través del Programa Turismo Familiar.	(N° de familias efectivamente viajadas por el Programa que tienen una mujer jefa de hogar en el año t/ N° total de familias viajadas por el programa año t)/*100.	Porcentaje	Lograr que al menos el 50% de las familias que viajan a través del Programa Turismo Familiar tengan una mujer como Jefa de Hogar.	N° de familias efectivamente viajadas por el Programa que tienen una mujer jefa de hogar en el año t	N° total de familias viajadas por el programa año t	

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2018 de SERNATUR

b) Nombre del Equipo:

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

Total general (personas) para la institución:

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**DEPARTAMENTO DE ESTADISTICAS**

**9**

**315**

**4**

N°	Nombre Indicador 2018	Formula 2018	Unidad de Medida 2018	Meta 2018			Nota Tecnica
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Un informe que contenga la caracterización del Turismo Interno en Chile, según principales destinos visitados.	1 informe.	Porcentaje	Realizar un informe de caracterización del Turismo Interno según principales destinos visitados.	1 informe.	No aplica	Un informe con análisis estadístico que permita caracterizar el Turismo Interno, según los principales destinos visitados. Se utilizará como base el Estudio de Turismo Interno realizado durante el 2017 por la Subsecretaría de Turismo y Sernatur. Cabe señalar que el procesamiento de la base de datos y la definición de la/s técnica/s estadística a utilizar será realizado internamente por el Departamento de Estadísticas de Sernatur.
2	Un informe de tramos de gasto promedio diario individual, utilizados para la caracterización de los turistas extranjeros que visitan el país actualizado.	1 informe.	Número	Actualizar informe de tramos de gasto promedio diario individual, utilizados para la caracterización de los turistas extranjeros que visitan el país.	1 informe.	No aplica	Esta acción tiene por objeto, actualizar lo ya realizado con información del año base Turismo Receptivo 2005, con la información del Estudio año base 2017, realizado por la Subsecretaría de Turismo y Sernatur, en el marco de convenio tripartito con el Banco Central de Chile. Cabe señalar que el procesamiento de la base de datos y la definición de la/s técnica/s estadística a utilizar será realizado internamente por el Departamento de Estadísticas de Sernatur.
3	Una metodología para la conformación del marco de población de la llegada de turistas extranjeros a Chile elaborada.	1 metodología.	Número	Elaborar una metodología para la conformación del marco de población de la llegada de turistas extranjeros a Chile.	1 metodología.	No aplica	El Servicio Nacional de Turismo contempla entre sus principales indicadores, la llegada de turistas extranjeros según nacionalidad, utilizando como base la información suministrada por la Jefatura Nacional de Extranjería y Policía Internacional. No obstante, las definiciones técnicas tanto de Servicio Nacional de Turismo, basadas en las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo, como las de Policía Internacional, establecidas en el Decreto Ley N°1094 de 1975; (Ley de Extranjería), difieren en su conceptualización, por lo que, Servicio Nacional de Turismo debe realizar ajustes a las cifras originales emanadas desde Jefatura Nacional de Extranjería y Policía Internacional con la finalidad de acercarse conceptualmente a lo recomendado por la Organización Mundial del Turismo. En respuesta a la necesidad de establecer los factores de ajustes a estas cifras; Servicio Nacional de Turismo ejecuta un proyecto el cual contempla la obtención de información en los principales pasos fronterizos del país, la que es utilizada como insumo para elaborar esta metodología.
4	Una metodología para desagregar a nivel de "comunas", la información expandida a "destinos" proveniente de Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (INE) elaborada.	1 metodología.	Número	Elaborar una metodología para desagregar a nivel de "comunas", la información expandida a "destinos" proveniente de Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (INE).	1 metodología.	No aplica	El objetivo consiste en disponer de estadística territorial de demanda a un nivel de desagregación menor al de "destinos", lo cual es expandido según la metodología y criterios estadísticos adoptados por el INE.