

RESULTADOS DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN SERNATUR AÑO 2017

Grado de cumplimiento global institucional: 95%  
 Porcentaje de incremento por desempeño institucional: 7,6%  
 Numero de Certificado: 13030

a) Productos Estratégicos.

Ponderación objetivo: 50%

Ponderación obtenida: 50%

N°	Nombre de Indicador 2017	Formula 2017	Unidad de Medida	Meta año 2017			Resultado Efectivo 2017			Nota Técnica	Razones de Incumplimiento de la Meta
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
1	Porcentaje de llegadas de turistas al país en el año t respecto de la proyección de llegadas al año 2020.	(Número de llegadas de turistas al país en el año t/Número de llegadas de turistas al país proyectados al año 2020)*100	Porcentaje	90,08	5.668.597	6.292.757	102,50	6.449.883	6.292.757	Para la medición del indicador se entenderá como turistas aquellas personas residentes en el extranjero que ingresan a Chile por motivos turísticos y pernoctan en el país (RIET, OMT 2009), a través de los pasos fronterizos terrestres y aéreos de Chile. El resultado del indicador durante el transcurso del año, puede sufrir modificaciones como consecuencia de factores exógenos que afecten directamente al flujo de visitantes a nivel mundial, tales como; desastres naturales, restricciones económicas, condiciones de estabilidad socio-político en Chile y/o en los principales países emisores, eventos deportivos-musicales masivos en países de la región, entre otros. Para el numerador: Se consideran las bases de datos proporcionadas por la Jefatura Nacional de Extranjería y Policía Internacional, y Carabineros de Chile (OS3). Las cifras de estas bases de datos son procesadas por SERNATUR de acuerdo a los siguientes criterios estadísticos determinados en el Informe del indicador : (a) Se excluyen llegadas de turistas ingresados por puertos marítimos porque se consideran como visitantes (no turistas) que no pernoctan. (b) Se incluyen chilenos residentes en el exterior estimados por SERNATUR en base a una estructura porcentual definidos en año base 2005-2007. (c) Se excluyen los ingresos de nacionalidad peruana a través de Chacalluta Carretera y los ingresos vía Monte Aymond y San Sebastian por no ser considerados turistas, cifra que se estima en base a estructuras porcentuales base. Es importante señalar que como es un indicador que se calcula en base a registros administrativos de otros organismos, los criterios aquí señalados pueden ser complementados con otros que sean necesarios de acuerdo a la calidad y característica de la información recibida.	No aplica
2	Promedio mensual de visitas únicas a los sitios web de promoción turística nacional e internacional dispuestos por Sernatur en el año t	(Total de visitas a los sitios web de promoción turística dispuestos por Sernatur en el año t/12)	Numero	336000	4.032.000	12	472971	5.675.652	12	Para el denominador: La proyección establecida en el denominador al año 2020, corresponde a la cifra estimada por SERNATUR dada la inversión en promoción internacional que permite acelerar la productividad de este sector y considerando además, una tasa de variación media anual a 5 periodos de un +7,0%, el cual corresponde a la mediana de los registros de este indicador en los últimos 7 años. Se entenderá por "total de visitas únicas a los sitios web de promoción turística nacional e internacional dispuestos por SERNATUR año t", la sumatoria de visitas únicas a los sitios web www.chile.travel y www.chileestuyo.cl. Para el numerador: Se contabilizan las visitas únicas a los sitios mencionados realizadas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año de medición y que permanecen al menos 4 segundos de navegación en la respectiva página. Los datos son obtenidos de la herramienta Google Analytics. Para el denominador: Se contabilizan los 12 meses del año calendario.	No aplica
3	Porcentaje de beneficiario/as viajado/as en el Programa Vacaciones Tercera Edad en el año t	(N° de beneficiario/as viajado/as en el Programa Vacaciones Tercera Edad año t/N° total de población potencial del Programa Vacaciones Tercera Edad año t)*100	Porcentaje	1,76	50.914	2.899.621	1,69	49.125	2.899.621	Para el numerador: se contabilizará como beneficiario/as viajado/as un viaje realizado en el marco del Programa Vacaciones Tercera Edad durante el año calendario correspondiente a la medición del indicador (año t), independiente de la modalidad del viaje (regular, social, intrarregional o interregional, según corresponda). Para el denominador: se considerará como potenciales pasajero/as del Programa Vacaciones Tercera Edad la proyección de adultos mayores con una edad igual o superior a 60 años en el periodo de medición del indicador (año t), según lo establecido por las proyecciones demográficas realizadas por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), en el documento Población, País y Regiones: Actualización Población 2002-2012 y Proyecciones 2013-2020.	No aplica
4	Porcentaje de beneficiario/as viajdo/as en el Programa Gira de Estudio en el año t	(N° de beneficiario/as viajado/as en el Programa Gira de Estudio año t /N° total de población potencial del Programa Gira de Estudio año t-1)*100	Porcentaje	2,36	20.164	854.230	2,93	24.988	854.230	Para el numerador: se contabilizará como beneficiario/as viajados/as un viaje realizado en el marco del Programa Gira de Estudio durante el año calendario correspondiente a la medición del indicador (año t), independiente de la modalidad del viaje (regular, intrarregional o interregional, según corresponda). Para el denominador: se considerará como potenciales pasajero/as del Programa Gira de Estudio la suma de los alumno/as de enseñanza media pertenecientes a establecimientos de educación municipal y particular subvencionados diurnos informados en la encuesta IVE-SINAE del año anterior a la medición del indicador (año t-1), más la estimación de profesores y/o inspectores que viajarán junto a la totalidad de alumnos potenciales. Cabe señalar que para el cálculo del denominador 2017 no fueron consideradas las escuelas hospitalarias informadas en la encuesta IVE-SINAE 2016, debido a que estas escuelas están sometidas a tratamientos médicos permanentes, no factibles de abordar actualmente por el programa Gira de Estudio.	No aplica
5	Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en los Programas de Turismo Social en el año t	(Número de noches cama ocupadas por los Programas de Turismo Social, en temporadas baja y media, año t/Número de noches cama disponibles en los establecimientos de alojamiento participantes en los Programas de Turismo, en temporadas baja y media, año t)*100	Porcentaje	23,40	380.653	1.626.451	25,03	351.311	1.403.398	El indicador considera como Programas Sociales: Programa Gira de Estudio y Vacaciones Tercera Edad, en las temporadas vigentes respectivas dentro del año de medición. Para el numerador: Se considerará el número efectivo de ocupación de noches-cama lograda en el año de medición por los Programas de Turismo Social, abarcando todos los establecimientos de alojamiento que recibieron pasajero/as independiente de la modalidad de los programas (regular, social, intrarregional e interregional). Este dato corresponde a la suma de la multiplicación de la cantidad de beneficiarios por las noches de pernoctación de cada viaje. Para el denominador: Se considerará el número total de noches-cama disponible en los establecimientos de alojamiento participantes de los Programas de Turismo Social en el año de medición del indicador (t), debiendo contabilizar las camas singles como ?1? y las camas matrimoniales como ?2?, calculándose como la suma del producto entre las camas ofertadas por cada establecimiento de alojamiento y el periodo en que cada uno de ellos participó de la ejecución de los Programas. Cabe mencionar que dicha información se obtiene de las revisiones realizadas por SERNATUR a estos establecimientos al inicio de cada temporada, quedando consignado en el documento de revisión de alojamiento turístico (SAT). Se debe señalar que para realizar la estimación de la meta de los años 2016 y 2017 se utilizó el denominador del año 2015 y para su reporte oficial, se informará el efectivo alcanzado al 31 de diciembre del año de medición del indicador	No aplica

**b) Indicadores Transversales.**

Ponderación objetivo: 45%

Ponderación obtenida: 45%

N°	Nombre de Indicador 2017	Formula 2017	Unidad de Medida	Meta año 2017			Resultado Efectivo			Nota Técnica	Razones de Incumplimiento de la Meta
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
1	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es del Plan Anual de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es del Plan Anual de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el año t)*100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	100%	3	3	No aplica	No aplica
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t / Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	Tasa	No aplica	No aplica	No aplica	0,010	3	292,5	No aplica	No aplica
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente, en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	8%	10	118	No aplica	No aplica
4	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos del Plan de Seguimiento de auditoría implementados en año t / N° total de compromisos de auditoría definidos en Plan de Seguimiento de auditorías realizadas en año t-1)*100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	81%	21	26	No aplica	No aplica
5	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t	(N° de controles de seguridad de la Norma NChISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	75%	85	114	No aplica	No aplica
6	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	25%	96	379	No aplica	No aplica
7	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	100%	4		1. En el programa de trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir. 2. Para la medida "desagregar datos por sexo", en el programa de trabajo se deberá definir el alcance, detallando en que sistemas de información, estadísticas y estudios aplicará en año 2017. 3. (a) se entenderá por capacitación en género a los cursos, programas formativos y talleres cuyos objetivos se orienten a transferir conocimientos y estrategias metodológicas para disminuir y/o eliminar inequidades, brechas y barreras de género asociadas al desarrollo de competencias laborales para una mejor provisión de productos y servicios de la institución. (b) la institución deberá justificar la/s actividad/es de capacitación al momento de presentar el Programa de Trabajo a revisión de la subsecretaría de la mujer y la equidad de género apoyado en un diagnóstico de brechas al respecto. (c) Las actividades de capacitación que se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación	No aplica
8	Porcentaje de iniciativas para la descentralización del Plan de Descentralización implementadas en el año t	(Número de iniciativas del Plan de descentralización implementadas en el año t / Número de iniciativas de descentralización comprometidas para el año t en el Plan de Descentralización)*100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	100%	2	2	No aplica	No aplica
9	Índice de eficiencia energética.	(Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t)	Índice	No aplica	No aplica	No aplica	59,2	450.009	7.600	No aplica	No aplica