

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2007

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	CAPÍTULO	09

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Información Sectorial	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de consultas atendidas en a lo más 3 días hábiles a través del Sitio Web. <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((N° de consultas atendidas en a lo más 3 días hábiles en año t/N° de consultas atendidas a través del sitio web en año t)*100)	99.0 %	97.7 %	97.9 %	98.3 %	97.0 %	SI	101%	6%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe emitido por encargado del Sistema OIRs	
•Información Sectorial - Información Turística General	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con la calidad de la atención en las Oficinas de Información Turística (OIT) <small>Aplica Enfoque de Género: SI</small>	((Numero de usuarios/as que califica la calidad de la atención como "Satisfactoria" o "Muy satisfactorio"/Número total de usuarios/as encuestados/as)*100) Mujeres: Hombres:	n.m.	0.0 %	n.m.	86.8 %	75.0 %	SI	116%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informe al Director Nacional	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>●Programa: Promoción Turística a Nivel Internacional Evaluado en: 1999</p> <p>●Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Economía/Producto</u></p> <p>Porcentaje de aporte efectivo de agentes privados a las campañas de promoción anual del sector turismo</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Suma (Montos aporte externo efectivo)/Suma (Valor de campañas))*100)</p>	56.5 %	51.0 %	59.9 %	47.5 %	54.6 %	NO	87%	8%	<p>Formularios/Fichas Informe anual Corporación Turística. Informe de Subdirección de Operaciones y Control Informe Depto. Promoción</p>	2
<p>●Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>●Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Economía/Resultado Final</u></p> <p>Tasa de variación anual de ingreso de divisas al país por concepto de Turismo Receptivo.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Monto total de divisas ingresadas al país en año t/Monto total de divisas ingresadas al país en año t-1)-1)*100)</p>	28.32 % 1111.00	-3.96 % 1067.00	12.27 % 0.00	12.78 % 1707.70	10.00 % 1320.00	SI	128%	7%	<p>Formularios/Fichas Estadísticas Sernatur</p>	3
<p>●Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>●Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de América del Norte</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de turistas provenientes de América del Norte ingresados al país año t/N° de turistas provenientes de América del Norte ingresados al país año t-1)-1)*100)</p>	13.9 % 228714.0	10.2 % 252000.0	9.4 % 0.0	4.5 % 292125.0	8.0 % 301486.0	NO	56%	6%	<p>Formularios/Fichas Estadísticas Sernatur</p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>●Programa:Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de Europa</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>$((N^{\circ} \text{ de turistas provenientes de Europa ingresados al país año } t/N^{\circ} \text{ de turistas provenientes de Europa ingresados al país año } t-1)-1)*100)$</p>	11.3 % 326688.0	11.0 % 362650.0	4.7 % 0.0	8.0 % 412104.0	7.0 % 422058.0	SI	98%	6%	Formularios/Fichas Estadísticas Sernatur	5
<p>●Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>●Programa:Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de América del Sur</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>$((N^{\circ} \text{ de turistas provenientes de America del Sur ingresados al país año } t/N^{\circ} \text{ de turistas provenientes de America del Sur ingresados al país año } t-1)-1)*100)$</p>	8.6 % 1114617.0	13.0 % 1259550.0	13.4 % 0.0	16.0 % 1686244.0	6.5 % 1460837.0	SI	246%	6%	Formularios/Fichas Estadísticas Sernatur	6
<p>●Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>●Programa:Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Economía/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de turistas provenientes de mercados abordados anualmente por la CPT del total de turistas ingresados al país en el año</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>$((\text{Número de turistas provenientes de mercados abordados por la CPT año } t/\text{Total de turistas ingresados al país año } t)*100)$</p>	94.27 %	89.33 %	96.17 %	85.34 %	86.03 %	SI	99%	8%	Formularios/Fichas Estadísticas Sernatur	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Turismo Interno</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Programas Especiales</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;sp;*Adulto Mayor y personas con capacidad disminuida</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de noches cama utilizadas por el Programa Vacaciones Tercera Edad del total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el programa</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Noches cama utilizadas por el Programa Vacaciones Tercera Edad/Total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el programa)*100)</p>	n.m.	n.m.	0.0 %	29.0 %	22.6 %	SI	128%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Listados de viajeros</p> <p>Ficha de fiscalización a establecimientos</p>	9
<p>•Desarrollo sostenible de la oferta turística</p>	<p><u>Economía/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de ejecución del presupuesto FNDR asignado a iniciativas de inversión del Servicio</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Presupuesto FNDR ejecutado en iniciativas de inversión/Presupuesto FNDR asignado a iniciativas de inversión)*100)</p>	n.m.	0.0 %	84.4 %	115.6 %	100.0 %	SI	116%	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Informes de ejecución presupuestaria de las Direcciones Regionales de Turismo</p>	10

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
● Actualización y difusión de normativa de servicios turísticos	<i>Eficiencia/Producto</i> Gasto promedio por entidad objetivo del programa de difusión de la normativa turística Aplica Enfoque de Género: NO	(Presupuesto ejecutado en acciones del programa de difusión de la normativa turística/Entidades beneficiarias de acciones del programa de difusión de la normativa turística)	0.0 \$	1000.0 \$	3591.2 \$	14000.0 \$	14000.0 \$	SI	100%	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Registros de asistentes a seminarios Registro de entrega de publicaciones de normas	
● Actualización y difusión de normativa de servicios turísticos	<i>Eficacia/Producto</i> Porcentaje de servicios turísticos certificados del total de servicios turísticos comprometidos en Plan Piloto de Certificación en Normas de Calidad Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de Servicios Turísticos Certificados/Total de Servicios Turísticos comprometidos en Plan Piloto de Certificación en Normas de Calidad)*100)	n.m.	n.m.	0.0 %	66.7 %	90.0 %	NO	74%	6%	<u>Formularios/Fichas</u> Sello de calidad turística	11

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	70%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	6%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	76%

Notas:

- 1.-Existe una buena predisposición de los usuarios(as) que contestan las encuestas a calificar satisfactoriamente lo que se pregunta, por lo que tener una calificación inferior a 85% de satisfacción se considera una calificación en donde el SERVICIO PRESTADO debe mejorar
- 2.-La meta establecida para el año 2007 se fijó en julio de 2006, de acuerdo al historial de aportes y de presupuesto que se había establecido para los años anteriores. El presupuesto del año 2007 aumento en un 122% los recursos disponibles para la Ley N° 19.255 (2006: M\$1.081.588 2007: M\$2.549.814). Así, el sector privado debería haber aumentado los recursos en igual proporción, 122%, respecto del año 2006. Además en la Ley de Presupuesto 2007, y en virtud de la evaluación del Programa Ley N° 19.255, señala que la transferencia de estos recursos se hará vía "Convenio de Desempeño visado por la Dirección de Presupuestos". La meta de aporte comprometida en dicho convenio es un 48,95%. El "Convenio de Desempeño" fue suscrito en el mes de febrero de 2007 y visado por Dipres, a la fecha se ha cumplido y el aporte del Servicio es 49,86% y del sector privado un 47,47% . Estas cifras son preliminares ya puede aumentar el porcentaje final del aporte privado producto de las rendiciones y posibles devoluciones.
- 3.-El sobrecumplimiento se explica por el aumento de ingreso de turistas internacionales sudamericanos y la estabilidad en el ingreso tanto de europeos como de mercados objetivos CPT, lo que conjugado con una baja en el tipo de cambio, ha generado un ingreso superior a lo proyectado.
- 4.-Existe una tendencia a la estabilización en el flujo de llegadas de Norteamérica, debido principalmente a una baja de la tasa de crecimiento del PIB de EE.UU., una baja en la propensión a viajar en EE.UU. medido por el "Índice General del Sentimiento Viajero" de la Tourism Travel Industry, y por la caída en las llegadas de turistas norteamericanos a otros destinos sudamericanos (Argentina, Brasil, Perú). Por otro lado, la caída del precio del dólar ha afectado a la demanda, ya que visitar nuestro país ahora es más caro por efecto del tipo de cambio y además existe el requerimiento de pasaporte a los nuevos viajeros en el marco de la Western Hemisphere Initiative, que implica un gasto de US\$ 97, por pasajero.
- 5.-Las llegadas de turistas europeos durante el 2007 respecto a la estimación de la meta para este mismo año, se encuentran dentro de lo esperado
- 6.-La significativa caída del precio del dólar en Chile, situación no prevista a mitad del año 2006 cuando se estimó la meta 2007, ha producido una caída de los precios relativos de los servicios y productos consumidos por turistas provenientes de países de Sudamérica. El destino Chile se ha vuelto más barato, lo que ha motivado un fuerte incremento de los flujos turísticos de países sudamericanos, los cuales son extremadamente sensibles a variaciones en los factores económicos determinantes de la demanda turística en países cercanos. De esta manera, Argentina, Bolivia, Brasil y Perú, registraron tasas de crecimiento muy por sobre lo esperado: 16,4%; 18,4%; 28% y 8,9% respectivamente. Para el caso de Argentina y Brasil, aportan gran cantidad de turistas a Chile, la estabilidad económica interna ha contribuido a incrementar la propensión a viajar. En el caso de Brasil, la buena temporada de esquí, en términos climatológicos, contribuyó a superar las llegadas de turistas a nuestro país.
- 7.-Este indicador presenta una complejidad en su cálculo producto de que cada temporada del Programa establece como periodo de ejecución los meses de mayo a diciembre del año en curso y los meses de marzo a mayo del año siguiente; así, al término del año calendario no se ha completado los cupos disponibles para la temporada y, no es posible comparar el resultado del indicador con el número final de pasajeros viajados en la temporada anterior. La meta debiera reflejar el periodo comprendido entre el inicio del programa y diciembre de 2007 comparado con el mismo periodo 2006. La meta de 35.000 beneficiarios fue planteada con el monto solicitado en el proyecto presupuestario 2007, existiendo una inconsistencia en el N° de beneficiarios del Programa, que según el ppto vigente para sólo permite financiar, un total de 32.000 beneficiarios. Obviamente, la meta comprometió el N° de beneficiarios que viajarían en los meses de abril y mayo de 2008, haciendo imposible el cumplimiento de la meta a diciembre de 2007.
- 8.-Los estudios de satisfacción del Programa Vacaciones Tercera Edad consideran que, a partir de los 85.5 puntos, existe un alto nivel de satisfacción de los usuarios (según el estudio de satisfacción "medición VII Temporada", elaborado por la empresa "Ipsos Chile").
- 9.-Hubo un aumento de casi un 7% en la demanda de los viajes respecto de la meta que se había proyectado, esto dado que existe un alto interés por parte de los adultos mayores a participar en el Programa, situación que se presenta debido al posicionamiento en el mercado, las garantías y beneficios que posee el Programa.
- 10.-A la región de Coquimbo, el Gobierno Regional le aumento la asignación presupuestaria para el 2007. El presupuesto se aumento en aproximadamente M\$150.000
- 11.-El Plan Piloto para la Certificación de la Calidad de los Servicios Turísticos constituyó la primera experiencia de certificación en el ámbito del turismo en Chile. Los indicadores propuestos se basaron en la experiencias de INN y CORFO en la respuesta a la certificación en normas como la ISO 9001, ISO 14001 y NCh 2909 (norma Mype) para otros subsectores. De acuerdo a la experiencia, la certificación no debía superar el 30% de empresas que implementaban normas (9 de 30). Sin embargo, al término del año 2007 lograron certificar 20 de 30 empresas. Lo anterior ha permitido cumplir con el objetivo del Plan Piloto de determinar el nivel de respuesta empresarial en el subsector antes de extender el programa al territorio nacional durante el 2008.

