

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	<b>PARTIDA</b>	07
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	<b>CAPÍTULO</b>	09

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Información Sectorial	<u>Eficacia/Producto</u>  Promedio mensual de visitas únicas a los sitios web dispuestos por Sernatur  Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de visitas únicas a los sitios web dispuestos por Sernatur en año t/12))	n.c.	n.c.	0 personas	100166 personas	100000 personas	SI	100%	14%	<u>Reportes/Informes</u> Memorandum con informe del Reporte del Google Analytic	
•Promoción de la actividad turística	<u>Economía/Resultado Final</u>  Tasa de variación anual de ingreso de divisas al país por concepto de Turismo Receptivo.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto total de divisas ingresadas al país en año t/Monto total de divisas ingresadas al país en año t-1)-1)*100)	11.97 % 2020.00	-8.42 % 1859.50	1.29 % 2003.40	12.76 % 2300.00	2.10 % 2045.00	SI	113%	12%	<u>Reportes/Informes</u> -Memorandum con información preliminar del Turismo Receptivo 2011, preparado por el Departamento de Planificación de SERNATUR y enviado al Subdirector de Desarrollo, con el detalle de las divisas ingresadas al país por concepto de turismo.	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Promoción de la actividad turística</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>((Número de turistas provenientes de mercados abordados por la CPT año t/Total de turistas ingresados al país año t)*100)</p>	94.74 %	95.42 %	96.31 %	97.73 %	96.00 %	SI	102%	14%	Reportes/Informes -Memorandum con información preliminar del Turismo Receptivo 2011, preparado por el Departamento de Planificación de SERNATUR y enviado al Subdirector de Desarrollo, con el detalle de las llegadas totales al país y mercados CPT por concepto de turismo receptivo	
<p>●Programas de turismo especiales para distintos segmentos de la población</p> <p>●Programa: Programa Vacaciones Tercera Edad Evaluado en: 2003</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>Porcentaje de noches cama utilizadas por el Programa Vacaciones Tercera Edad del total de noches cama disponible en temporada baja y media en los establecimientos participantes en el programa</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Noches cama utilizadas por el Programa Vacaciones Tercera Edad en temporada baja y media año t/Total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el programa año t)*100)</p>	25.1 %	22.5 %	21.0 %	21.4 %	21.0 %	SI	102%	12%	Formularios/Fichas Memorandum de la encargada de la Unidad de Turismo Social a la Subdirectora de Desarrollo, siendo ello un verificador que consolida la información de los anexos listados de pasajeros, las fichas de fiscalización de los establecimientos de alojamiento y el resto de la información que se considera para el cálculo del indicador de ocupación.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Programas de turismo especiales para distintos segmentos de la población	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en el Programa Giras de Estudio del total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos participantes en el programa  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de noches camas utilizadas por el Programa Gira de Estudio año t/Total de noches camas disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el Programa año t)*100)	40.8 %	25.6 %	20.1 %	21.9 %	20.1 %	SI	109%	12%	Reportes/Informes Memorandum de la encargada de la Unidad de Turismo Social a la Subdirectora de Desarrollo, siendo ello un verificador que consolida la información de los anexos listados de pasajeros, las fichas de fiscalización de los establecimientos de alojamiento y el resto de la información que se considera para el cálculo del indicador de ocupación.	2
●Programas de turismo especiales para distintos segmentos de la población	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  Porcentaje de beneficiarios viajados a través del Programa Gira de Estudio del total de potenciales beneficiarios del programa  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de participantes viajados a través del Programa Gira de Estudio año t/N° Total de potenciales participantes del programa año t)*100)	2.51 %	s.i.	4.01 %	1.81 %	1.82 %	SI	99%	12%	Reportes/Informes Memorandum con reporte semestral de pasajeros viajados en el cual se detalle el número total de personas subsidiadas/beneficiadas 30 de junio y 31 de diciembre de cada año. El reporte se realizará a través de un memorándum de la encargada de la Unidad de Turismo Social a la Subdirectora de Desarrollo.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Programas de turismo especiales para distintos segmentos de la población	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  Porcentaje de adultos/as mayores viajados/as a través del Programa Vacaciones Tercera Edad del total de adultos/as mayores del país (Censo 2002)  Aplica Enfoque de Género: NO	$((N^{\circ} \text{ de adultos/as mayores viajados/as por el Programa año } t / \text{Total de adultos/as mayores del país Censo 2002 (Dato INE)}) * 100)$	s.i.	s.i.	1.88 %	2.26 %	1.70 %	SI	133%	12%	Reportes/Informes Reporte trimestral de pasajeros viajados en el cual se detalle el número total de personas subsidiadas/beneficiadas al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año. El reporte se realizará a través de un memorándum de la encargada de la Unidad de Turismo Social a la Subdirectora de Desarrollo.	3
●Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de prestadores turísticos que se inscriben en el Registro Nacional de Clasificación Turística  Aplica Enfoque de Género: NO	$((\text{Número de Prestadores Turísticos registrados año } t / \text{Total de Prestadores Turísticos potenciales de servicios de alojamiento y actividad de turismo aventura que deben inscribirse en el Registro Nacional de Clasificación Turística año } t) * 100)$	n.c.	n.c.	0.00 %	24.82 %	19.01 %	SI	131%	12%	Base de Datos/Software Informe que contenga: Base de dato que consolida el N° de Resolución del Servicio Nacional de Turismo con la incorporación al nuevo sistema de registro. Informe con Base de datos ACT a agosto 2009 (Actividades características del turismo) que determina el denominador del indicador	4

(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	100%
--	------

Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
--	----

<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%
---	------

**Notas:**

1.-El ingreso de divisas por concepto de Turismo Receptivo del año 2011, registró un alza nominal de un +12,8%, registrando un máximo histórico desde que se realiza esta cuantificación aproximado de \$US 2.300 millones. Esta cifra incluye lo que aportan los visitantes que pernoctan (turistas), quienes no pernoctan (excursionistas) y el Transporte Internacional de pasajeros de empresas residentes en Chile. Si bien el ingreso de divisas presenta el 2011 un crecimiento nominal de dos dígitos, tiene subyacente un factor no menor, el cual es la baja significativa en el precio del dólar de un año para otro. Mientras que el promedio anual del 2010 estuvo en torno a los \$510; en el período enero diciembre de 2011 se registra un promedio de \$483, un -5,3% de variación, de esta manera, al realizar la conversión de las divisas de dólares estadounidenses USD a peso chileno CLP, la variación es de sólo un +6,8%, casi la mitad de lo expresado en términos nominales.

2.-Según la planificación anual establecida por el operador Andina del Sud del programa, existirían 20 semanas de ejecución para el PGE; finalmente se llevaron a cabo 19 semanas de ejecución, lo que hizo descender en una semana la oferta de noches camas disponibles en los establecimientos a nivel nacional, que se traduce en la disminución del total noches camas disponibles para el programa. La ejecución del programa se redujo en una semana debido a ajustes en el plan de transporte que realiza el operador durante el año. Otro factor que contribuyó al sobre-cumplimiento fue la eliminación de algunos establecimientos de alojamiento respecto la temporada anterior, como por ejemplo el cerro castillo en Valparaíso y San Francisco en Los Lagos por no llegar acuerdos económicos con la empresa adjudicataria. Lo que también provocó un descenso de la oferta de noches camas disponibles y por ende, la contracción del denominador en 20 mil camas aproximadamente.

3.-La temporada de extensión del programa 2010, ejecutada en el primer trimestre del año 2011, tuvo un alza de pasajeros de aprox. un 100% respecto al año 2010. Los pasajeros que provocaron esta alza corresponden a los rezagados de la temporada regular 2010 que no realizaron sus viajes debido al terremoto del 27 de febrero de dicho año. En la temporada de extensión anterior, correspondiente al año 2010, viajaron 6.291 pasajeros, y en la extensión ejecutada en 2011 viajaron 13.500 pasajeros aproximadamente. Lo anterior, sumado a la normal ejecución de la temporada 2011 provocó el sobre-cumplimiento del indicador en aproximadamente 8.000 pasajeros/as viajados/as.

4.-Las razones del sobrecumplimiento de la meta obedecen principalmente a la fuerte difusión que se realizó al sistema. Como este sistema se implementó a partir de junio 2011, se concentraron todos los esfuerzos de difusión en los tres últimos meses. A su vez, no existía antecedentes de datos históricos que permitieran contar con una estimación más real al momento de definir la meta, además se debe considerar que como es un proceso nuevo tampoco contábamos con información respecto del interés de los prestadores en ser parte de este registro, considerando que la obligatoriedad es a partir de junio 2013. Como parte de las acciones de difusión que se ejecutaron podemos mencionar las siguientes: Envío de cartas y correos informativos tipo para ser distribuidos a los prestadores de Alojamiento en regiones; Notas de prensa tipo para ser incorporadas en medios de prensa regionales; 15 Seminarios Regionales informando a los prestadores de servicios la Ley, el registro y el sistema de calidad; 13 Talleres específicos con