

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo a Junio 2007	Estimación 2012	Meta 2008	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Turismo Interno -Programas Especiales »Adulto Mayor y personas con capacidad disminuida ·Programa: Programa Vacaciones Tercera Edad Evaluado en: 2003	<u>Eficacia/Producto</u> 1 Tasa de variación de adultos mayores que participan en el Programa Vacaciones Tercera Edad Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ adultos mayores participantes del Programa Vacaciones Tercera Edad año t/N}^\circ \text{ adultos mayores participantes del Programa Vacaciones Tercera Edad año t-1)-1)}{100} \right)$	0.0 % H: 0.0 M: 0.0	4.9 % ((19544.0 /18634.0)-1)*100 H: -2.0 ((5675.0/5788.0)-1)*100 M: 8.0 ((13869.0 /12846.0)-1)*100	0.1 % ((19572.0 /19544.0)-1)*100 H: -5.3 ((5375.0/5675.0)-1)*100 M: 2.4 ((14197.0 /13869.0)-1)*100	S.I.	-2.9 % ((19000.0/19572.0)-1)*100 H: -4.6 ((5130.0/5375.0)-1)*100 M: -2.3 ((13870.0/14197.0)-1)*100	5.3 % ((20000.0 /19000.0)-1)*100 H: 9.2 ((5600.0/5130.0)-1)*100 M: 3.8 ((14400.0 /13870.0)-1)*100	7%	Formularios/Fichas Informe Subdirección de Desarrollo. Informe Subdirección Operaciones y Control. Estados de rendición empresas adjudicatarias	1	1
•Turismo Interno -Programas Especiales »Turismo Juvenil	<u>Eficacia/Producto</u> 2 Tasa de variación de estudiantes que participan en el Programa Gira de Estudio Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ estudiantes participantes Programa Gira de Estudio año t/N}^\circ \text{ estudiantes participantes Programa Gira de Estudio año t-1)-1)}{100} \right)$	S.I.	N.C.	N.C.	N.C.	0.0 %	59.6 % ((6864.0/4300.0)-1)*100	5%	Formularios/Fichas Informe Subdirección de Desarrollo. Informe Subdirección Operaciones y Control. Estados de rendición empresas adjudicatarias	2	2
•Turismo Interno -Programas Especiales	<u>Calidad/Producto</u>	(N° beneficiarios)	S.I.	N.C.	N.C.	N.C.	85.50 % (342.00/40)	85.50 % (342.00/4)	5%	Formularios/Fichas	3	3

»Turismo Juvenil	3 Porcentaje de beneficiarios que califica el Programa Gira de Estudio como "Satisfactorio" o "Muy satisfactorio" Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	que califica el Programa como "Satisfactorio" o "Muy satisfactorio"/ N° total de beneficiarios encuestados)*100					0.00)*100	00.00)*100		chas EVALUACION ANUAL DEL PROGRAMA		
•Turismo Interno -Programas Especiales »Turismo Juvenil	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 4 Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en el Programa Giras de Estudio Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de noches camas utilizadas por el Programa Gira de Estudio /Total de noches camas disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el Programa)*100	S.I.	N.C.	N.C.	N.C.	21.5 % (12500.0/58072.0)*100	38.9 % (35000.0/90000.0)*100	5%	Formularios/Fichas Listado de viajerosFichas de fiscalización de los establecimientos	4	4
•Promoción del turismo a nivel internacional -Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005	<u>Economía/Productos</u> 5 Porcentaje de aporte efectivo de agentes privados a las campañas de promoción anual del sector turismo Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Suma (Montos aporte externo efectivo)/Suma (Valor de campañas))*100	56.5 % (1849528.0/3273501.0)*100	51.0 % (1965731.5/3857431.9)*100	59.9 % (2949256.0/4920977.0)*100	40.9 % (1392391.0/3402581.0)*100	51.1 % (4669179.0/9146178.0)*100	52.0 % (4784000.0/9200000.0)*100	7%	Formularios/Fichas Informe anual Corporación Turística. Informe de Subdirección de Operaciones y ControlInforme y Depto. Promoción	5	5
•Turismo Interno -Programas Especiales »Adulto Mayor y personas con capacidad disminuida -Programa: Programa Vacaciones Tercera Edad Evaluado en: 2003	<u>Calidad/Productos</u> 6 Porcentaje de beneficiarios que califica el Programa Vacaciones	(N° beneficiarios que califica el Programa como "Satisfactorio"	96.20 % (481.00/500.00)*100	98.60 % (493.00/500.00)*100	88.00 % (0.00/0.00)*100	S.I.	85.50 % (342.00/400.00)*100	85.50 % (342.00/400.00)*100	9%	Formularios/Fichas EVALUACION ANUAL DEL PROGRAMA	6	6

	Tercera Edad como "Satisfactorio" o "Muy satisfactorio" Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	o "Muy satisfactorio"/ N° total de beneficiarios encuestados)* 100	H: 0.00 M: 0.00	H: 0.00 (0.00/0.00)*100 M: 0.00 (0.00/0.00)*100	H: 0.00 (0.00/0.00)*100 M: 0.00 (0.00/0.00)*100		H: 86.00 (86.00/100.00)*100 M: 85.67 (257.00/300.00)*100	H: 86.00 (86.00/100.00)*100 M: 85.67 (257.00/300.00)*100					
•Promoción del turismo a nivel internacional -Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005	<u>Economía/Resultado Final</u> 7 Tasa de variación anual de ingreso de divisas al país por concepto de Turismo Receptivo. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	((Monto total de divisas ingresadas al país en año t/Monto total de divisas ingresadas al país en año t-1)-1)*100	28.32 % ((1111.00/865.80)-1)*100	-3.96 % ((1067.00/1111.00)-1)*100	12.27 % ((1199.00/1068.00)-1)*100	5.29 % ((637.00/605.00)-1)*100	5.75 % ((1250.00/182.00)-1)*100	2.40 % ((1280.00/1250.00)-1)*100	7%	Formularios/Fichas Estadísticas Sernatur	7	7	
•Promoción del turismo a nivel internacional -Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 8 Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de América del Norte Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	((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	13.9 % ((228714.0/200826.0)-1)*100	10.2 % ((252000.0/228714.0)-1)*100	9.4 % ((277622.0/253776.0)-1)*100	-1.8 % ((155868.0/158758.0)-1)*100	-1.8 % ((274440.0/279545.0)-1)*100	-0.5 % ((273000.0/274440.0)-1)*100	5%	Formularios/Fichas Estadísticas Sernatur	8	8	
•Promoción del turismo a nivel internacional -Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 9 Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de Europa Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	((N° de turistas provenientes de Europa ingresados al país año t/N° de turistas provenientes de Europa ingresados al país año t-1)-1)*100	11.3 % ((326688.0/293496.0)-1)*100	11.0 % ((326650.0/326688.0)-1)*100	4.7 % ((382338.0/365229.0)-1)*100	5.1 % ((208382.0/198232.0)-1)*100	3.3 % ((394100.0/381578.0)-1)*100	-0.2 % ((393500.0/394100.0)-1)*100	5%	Formularios/Fichas Estadísticas Sernatur	9	9	

<p>•Promoción del turismo a nivel internacional -Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Eficacia/Resultado</u> <u>Intermedio</u></p> <p>10 Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de América del Sur</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>((N° de turistas provenientes de America del Sur ingresados al país año t/N° de turistas provenientes de America del Sur ingresados al país año t-1)-1)*100</p>	<p>8.6 % ((1114617.0/1026315.0)-1)*100</p>	<p>13.0 % ((1259550.0/1114617.0)-1)*100</p>	<p>13.4 % ((1454140.0/1281942.0)-1)*100</p>	<p>15.7 % ((868761.0/750777.0)-1)*100</p>	<p>11.8 % ((1625770.0/1453659.0)-1)*100</p>	<p>3.0 % ((167500.0/162570.0)-1)*100</p>	<p>7%</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Estadísticas Sernatur</p>	<p>10</p>	<p>10</p>
<p>•Promoción del turismo a nivel internacional -Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Economía/Resultado</u> <u>Intermedio</u></p> <p>11 Porcentaje de turistas provenientes de mercados abordados por la CPT año t/Total de turistas ingresados al país en el año</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Número de turistas provenientes de mercados abordados por la CPT año t/Total de turistas ingresados al país año t)*100</p>	<p>94.27 % (1682661.00/1785024.00)*100</p>	<p>89.33 % (1810737.00/2027082.00)*100</p>	<p>96.17 % (1920460.00/1996922.00)*100</p>	<p>93.87 % (2114782.00/2252952.00)*100</p>	<p>88.40 % (2274310.00/2572700.00)*100</p>	<p>91.00 % (2341500.00/2573100.00)*100</p>	<p>7%</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Estadísticas Sernatur</p>	<p>11</p>	<p>11</p>
<p>•Desarrollo sostenible de la oferta turística</p>	<p><u>Economía/Proceso</u></p> <p>12 Porcentaje de ejecución del presupuesto FNDR asignado a iniciativas de inversión del Servicio</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Presupuesto FNDR ejecutado en iniciativas de inversión/Presupuesto FNDR asignado a iniciativas de inversión)*100</p>	<p>N.M.</p>	<p>0.0 % (0.0/0.0)*100</p>	<p>84.4 % (2423657.0/2871081.0)*100</p>	<p>49.3 % (689852.0/1400734.0)*100</p>	<p>100.0 % (1400734.0/1400734.0)*100</p>	<p>100.0 % (1200000.0/1200000.0)*100</p>	<p>7%</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informes de ejecución presupuestaria de las Direcciones Regionales de Turismo</p>	<p>12</p>	<p>12</p>
<p>•Turismo Interno -Programas Especiales »Adulto Mayor y personas con capacidad disminuida -Programa: Programa Vacaciones Tercera Edad Evaluado en: 2003</p>	<p><u>Eficacia/Resultado</u> <u>Intermedio</u></p> <p>13 Porcentaje de noches cama utilizadas por el Programa Vacaciones Tercera Edad del total de noches cama disponibles en temporada baja y media en</p>	<p>(Noches cama utilizadas por el Programa Vacaciones Tercera Edad/Total de noches cama disponibles en temporada baja y media</p>	<p>N.M.</p>	<p>N.M.</p>	<p>0.0 % (0.0/0.0)*100</p>	<p>S.I.</p>	<p>25.3 % (114000.0/450000.0)*100</p>	<p>18.9 % (140000.0/740000.0)*100</p>	<p>10%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Listados de viajeros/Ficha de fiscalización a establecimientos</p>	<p>13</p>	<p>13</p>

	los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el programa Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el programa)*100										
•Información Sectorial -Información Turística General	<u>Calidad/Productos</u> 14 Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con la calidad de la atención en las Oficinas de Información Turística (OIT) Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(Número de usuarios/as que califica la calidad de la atención como "Satisfactoria" o "Muy satisfactorio/Número total de usuarios/as encuestados/as)*100	N.M.	0.0 % (0.0/0.0)*100 H: 0.0 (0.0/0.0)*100 M: 0.0 (0.0/0.0)*100	N.M.	86.8 % (224.0/258.0)*100 H: 51.3 (115.0/224.0)*100 M: 48.7 (109.0/224.0)*100	86.8 % (224.0/258.0)*100 H: 51.3 (115.0/224.0)*100 M: 48.7 (109.0/224.0)*100	87.0 % (857.0/985.0)*100 H: 51.2 (439.0/857.0)*100 M: 48.8 (418.0/857.0)*100	9%	<u>Reportes/Informes</u> Informe al Director Nacional	14	
•Implementación y difusión de normativa de servicios turísticos	<u>Eficacia/Productos</u> 15 Porcentaje de servicios turísticos certificados voluntariamente del total de servicios turísticos comprometidos en Plan Anual para la Certificación en Normas de Calidad Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Número de Servicios Turísticos Certificados Voluntariamente /Total de Servicios Turísticos comprometidos en Plan Anual para la Certificación en Normas de Calidad)*100	N.M.	N.M.	N.M.	0.0 % (0.0/30.0)*100	30.0 % (9.0/30.0)*100	80.0 % (200.0/250.0)*100	5%	<u>Formularios/Finchas</u> Sello de calidad turística	15	14

Notas:

1 Efectivo a junio 2007: Los paquetes turísticos del Programa, en su séptimo periodo de ejecución, se iniciaron el 23 de julio de 2007.

La medición para el año 2008 no contempla los beneficiarios que participarán en el Encuentro Nacional del Adulto Mayor. Sólo considera los pasajeros efectivamente viajados por el Programa Vacaciones Tercera Edad y aquellos efectivamente viajados en el período de ejecución anual del Programa, el cual corresponde al mes en que se da inicio (variable) y diciembre de cada año.

2 El período de ejecución anual del Programa Gira de Estudio, corresponde al mes en que se da inicio (variable) y diciembre de cada año. Por esto, el indicador se calculará tomando como base los estudiantes viajados entre el mes de inicio y diciembre del año t comparado con el mismo periodo del año t-1.

El presupuesto de este Programa para el año 2008 experimentó un incremento de M\$ 421.735 respecto de lo solicitado en el Proyecto de Ley M\$ 517.500, situación que incide directamente en el número de beneficiarios para el período, ascendiendo a un total de 10.560 estudiantes. Se espera que los viajes se inicien a mediados del mes de junio de 2008, por lo que se estima que hayan viajado un número cercano a los 7.000 beneficiarios a diciembre 2008 (proporcional a 6,5 meses del total de pasajeros del programa).

La medición considerará participantes a aquellos estudiantes que viajen durante el periodo de ejecución anual del programa. El periodo de ejecución anual del Programa Gira de Estudio, corresponde al mes en que se da inicio (variable) y diciembre de cada año.

3 El Índice de Satisfacción General del Programa deberá considerar todos los elementos brindados por el paquete turístico: alojamiento, transporte, animación, alimentación, valor del paquete, destinos, city tour, atención en salud y seguro.

4 La medición considerará la ocupación de noches camas del período de ejecución anual del programa. El período de ejecución anual del Programa Gira de Estudio, corresponde al mes en que se da inicio (variable) y diciembre de cada año. Por esto, el indicador se calculará tomando como base de cálculo la ocupación de noches camas de cada destino del Programa (Bio-Bio; Coquimbo y Los Lagos) entre el mes de inicio y diciembre del año t, comparado con el total de noches camas disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico de cada destino participante en el Programa del mismo año t.

5 Aporte externo a las campañas promocionales corresponde a traslados (aéreos y terrestres, nacionales e internacionales), alojamiento, alimentación, financiamiento para elaboración de material promocional, cuota social y otros. Para cada acción, los aportes de privados son valorizados y Sernatur, mediante transferencia, financia hasta un 50%.

6 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, elaborado por la empresa "Ipsos Chile"). Los resultados de la medición para la VIII Temporada -que será externalizada mediante licitación pública-, se darán a conocer la segunda quincena de diciembre de 2008. El estudio debe tener las siguientes características: 95% de confianza y 5% de margen de error a varianza máxima

7 El cálculo de la meta 2008 está, por una parte, relacionado con la permanencia de cada turista en nuestro país. Se prevé que dicha permanencia promediará entre 9 y 10 días. En el 2005 fue 12,9 días, el 2006 10,9 días, lo cual evidencia una tendencia a la baja.

Por otro lado, para el cálculo de la llegadas de turistas 2008 se utilizó un "Modelo Dinámico con tendencia local y de Estacionalidad". Para dicho año se estima una estabilización en el flujo de llegadas desde Norteamérica y Europa. Esto se traduce en una disminución de la estimación del ingreso de divisas, asociado a la meta proyectada. Por tratarse de estimaciones basadas en modelos estadísticos, se calcula un rango de error de 10%. Cabe destacar que el Programa se aplica finalmente a un mercado, el cual está afecto a variables de su entorno cercano (competencia, etc.) así como variables del entorno económico, social, político, etc. que no son controlables y en cierta medida son difíciles de predecir con certeza. El mercado del turismo, si bien ha tenido una tendencia creciente en los últimos años, está acercándose a una fase de maduración, en la cual los crecimientos son a tasas más bajas. Por otro lado, surgen más destinos que entran a competir por los mismos turistas que todo el mundo tiene como mercado meta. Este entorno extremadamente competitivo hace que sea fundamental mantener y reforzar los esfuerzos promocionales del destino turístico Chile, no sólo para atraer más turistas, sino que también de cuidar que otros destinos no los capten antes. En tal sentido, el presupuesto permite la implementación de campañas de difusión orientadas a público final, las cuales utilizan medios masivos, cuyo costo es mucho mayor a las acciones promocionales "tradicionales". Pero el resultado de estas acciones promocionales al público final se podrá apreciar a mediano plazo, en uno o dos años más. Por tal motivo, es difícil estimar una correlación perfecta entre presupuesto de un año y las llegadas de turistas en ese mismo año, ya que en la promoción turística existe un natural rezago en los resultados finales (por sobretodo en mercados de larga distancia como Norteamérica y Europa). Dado el complejo ambiente de mercado y su mecánica, la única forma de determinar una correlación entre los fondos destinados a promoción y los resultados obtenidos es a través del Estudio de Impacto del Programa de Promoción Internacional, el cual está en plena fase de elaboración, y cuyos primeros resultados estarán disponibles a fines del primer semestre del 2008. Este estudio aislará el efecto de las variables exógenas al Programa, para estimar su aporte a la llegada de turistas, ingreso de divisas, y otras variables.

8 Para el cálculo de la meta 2008 se utilizó un "Modelo Dinámico con tendencia local y de Estacionalidad". En el cuál la estimación tiene una variación (rango de error) del 10% respecto de las llegadas por mercado. Para el 2008 se estima una estabilización en el flujo de llegadas de Norteamérica, debido principalmente a una baja de la tasa de crecimiento del PIB de EE.UU., y a la incertidumbre provocada por problemas en las finanzas y economías locales, provocando 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). El promedio estimado de baja en las tasas de llegada de turistas a América del Sur será mayor que la estimación considerada para Chile. Se prevé que la caída del precio del dólar en Chile afectará a la demanda, ya que visitar nuestro país ahora es un poco más caro por efecto del tipo de cambio, haciendo disminuir la demanda efectiva de turistas desde Norteamérica, uno de los principales mercados emisores en términos de contribución de divisas.

9 Para el cálculo de la meta 2008 se utilizó un "Modelo Dinámico con tendencia local y de Estacionalidad". En el cuál la estimación tiene una variación (rango de error) del 10% respecto de las llegadas por mercado. Para el 2008, se estima una estabilización en el flujo de llegadas de Europa, debido principalmente a una baja de la tasa de crecimiento del PIB de los países miembros de la Unión Europea en los últimos 2 años; por una tendencia a la baja en la tasa de crecimiento de salidas al extranjero de los principales países de Europa (Alemania, Reino unido, Francia, Italia, los cuales históricamente han representando el mayor flujo de turistas a Chile, además de España. El 2006 representaron el 70% del total de llegadas de Europa). El promedio estimado de baja en las tasas de llegada de turistas europeos a América del Sur será mayor que la estimación considerada para Chile.

10 Para el cálculo de la meta 2008 se utilizó un "Modelo Dinámico con tendencia local y de Estacionalidad". En el cuál la estimación tiene una variación (rango de error) del 10% respecto de las llegadas por mercado. Para el 2008, se estima una estabilización en el flujo de llegadas desde Sudamérica. Específicamente para Argentina, que el 2006 aportó el 47% de las llegadas desde Sudamerica, se prevé un estancamiento en su crecimiento, debido al comportamiento histórico de sus series, las cuales están llegando a un nivel que se considera como techo que coincidió con los mejores momentos económicos de ese país. Esto provoca que la estimación de llegadas de turistas desde países sudamericanos, asociada a la meta, sea una tasa de crecimiento menor a la registrada en años anteriores.

11 Para el cálculo de la meta 2008 se utilizó un "Modelo Dinámico con tendencia local y de Estacionalidad". En el cuál la estimación tiene una variación (rango de error) del 10% respecto de las llegadas por mercado. Para el 2008, se estima una estabilización en el flujo de llegadas desde Sudamérica, Norteamérica y Europa (explicada en notas 3 a 5), los principales mercados emisores para nuestro país, los cuales son abordados por la CPT. Esto provoca que la estimación de llegadas de turistas desde estos mercados respecto al total de llegadas, asociada a la meta, sea un porcentaje menor a la registrada en los últimos dos años.

12 Para la definición de la meta 2008 se trabajo sobre el monto asignado para el año 2007

13 Para el cálculo del estimado 2007 y meta 2008, se considera las camas utilizadas y las noches camas disponibles en los hoteles del Programa, para el periodo de ejecución anual del Programa, el cual corresponde al mes en que se da inicio (variable) y diciembre de cada año. La forma de cálculo para las mediciones de los años anteriores corresponden a la sumatoria de todas las noches camas de los establecimientos de alojamiento turístico considerando para estos efectos los días camas disponibles según comunas de destino del programa y tipo de establecimiento según "Capacidad-días ofrecida de Camas en Establecimientos de Alojamiento Turístico, según Tipo por mes", del INE para el año 2004.

14 Si bien son 30 empresas las que participan en el Proyecto Piloto de la Región de Los Lagos, sólo certificarán 9 empresas. De acuerdo a las auditorías de los Organismos de Certificación, sólo dan conformidad con los requisitos establecidos en las normas 9 empresas. Es importante indicar que este Sistema de Certificación es voluntario y sólo 9 empresas del proyecto piloto han decidido certificarse el año 2007.

El Plan Anual para la Certificación en Normas de Calidad, se ha definido sobre la base del Plan Nacional de Calidad, que contempla la certificación de 500 Servicios Turísticos al 2010 (Meta Presidencial). Cada región ha sido informada a través de memo respecto de las metas a cumplir durante el año 2008, las que han sido incorporadas a los Planes de Acción de cada una de ellas.

Supuesto Meta:

- 1 Se cuenta con el mismo presupuesto del año anterior, por lo que se estima favorecer a la misma cantidad de usuarios.
- 2 Se cuenta con un presupuesto aprobado de M\$ 939.235 lo que permitirá que se incluya como destino a la Región de Los Lagos sumado a los destinos de la Región del Bio-Bio y Coquimbo; y además que viajen aproximadamente 7.000 beneficiarios.
- 3 -Beneficiarios(as) dispuestos a responder encuesta.
-Disposición de los beneficiarios(as) a calificar como "Satisfactorio" o "Muy satisfactorio" el servicio que se entrega.
- 4 Interés de empresarios turísticos de alojamiento en ofrecer su infraestructura para el programa.
- 5 -Situación económica, política y social estable en los mercados prioritarios.
-Estabilidad política y social en Chile
-No ocurrencia de eventos naturales que alteren el flujo turístico a Chile.

- 6 -Beneficiarios(as) dispuestos a responder encuesta.
 - Disposición de los beneficiarios(as) a calificar como “Satisfactorio” o “Muy satisfactorio” el servicio que se entrega.
- 7 -Situación económica, política y social estable en los mercados prioritarios.
 - Competencia con nivel constante de inversión en promoción en mercados prioritarios
 - Estabilidad política y social en Chile
 - No ocurrencia de eventos naturales que alteren el flujo turístico a Chile.
 - No ocurrencia de megaeventos (culturales, deportivos, etc.) que desvíen los flujos turísticos a otros destinos.
- 8 -Situación económica, política y social estable en los mercados prioritarios.
 - Competencia con nivel constante de inversión en promoción en mercados prioritarios
 - Estabilidad política y social en Chile
 - No ocurrencia de eventos naturales que alteren el flujo turístico a Chile.
 - No ocurrencia de megaeventos (culturales, deportivos, etc.) que desvíen los flujos turísticos a otros destinos.
- 9 -Situación económica, política y social estable en los mercados prioritarios.
 - Competencia con nivel constante de inversión en promoción en mercados prioritarios
 - Estabilidad política y social en Chile
 - No ocurrencia de eventos naturales que alteren el flujo turístico a Chile.
 - No ocurrencia de megaeventos (culturales, deportivos, etc.) que desvíen los flujos turísticos a otros destinos.
- 10 -Situación económica, política y social estable en los mercados prioritarios.
 - Competencia con nivel constante de inversión en promoción en mercados prioritarios
 - Estabilidad política y social en Chile
 - No ocurrencia de eventos naturales que alteren el flujo turístico a Chile.
 - No ocurrencia de megaeventos (culturales, deportivos, etc.) que desvíen los flujos turísticos a otros destinos.
- 11 -Situación económica, política y social estable en los mercados prioritarios.
 - Competencia con nivel constante de inversión en promoción en mercados prioritarios
 - Estabilidad política y social en Chile
 - No ocurrencia de eventos naturales que alteren el flujo turístico a Chile.
 - No ocurrencia de megaeventos (culturales, deportivos, etc.) que desvíen los flujos turísticos a otros destinos.
- 12 Fondos traspasados durante el período.
- 13 Interés de empresarios turísticos de alojamiento en ofrecer su infraestructura para el programa
- 14 -Disposición de los usuarios(as) a responder la encuesta
 - Disposición de los usuarios(as) a calificar la atención como “Satisfactoria” o “Muy satisfactoria”
- 15 Interés de los empresarios turísticos en certificarse