

## FORMULARIO 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	Formula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo a Junio 2010	Estimación 2012	Meta 2011	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<p>•Programas de turismo especiales para distintos segmentos de la población</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>1 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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Nº 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</p>	N.C.	40.8 % (52355.0/128450.0)*100	25.6 % (47665.0/186499.0)*100	2.4 % (11630.0/480788.0)*100	19.5 % (93705.0/480788.0)*100	20.1 % (88145.0/437664.0)*100	12%	<p><u>Reportes/Infor mes</u></p> <p>Memorándum 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.</p>	1	1
<p>•Programas de turismo especiales para distintos segmentos de la población</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>2 Porcentaje de beneficiarios viajados a través del Programa Gira de</p>	<p>(Nº de participantes viajados a través del Programa Gira de Estudio año t/Total de participantes en el Programa Gira de Estudio año t)*100</p>	1.05 % (5056.00/480186.0)*100	2.51 % (11662.00/464615.0)*100	S.I.	0.52 % (2326.00/447065.0)*100	4.05 % (18110.00/447065.0)*100	1.82 % (18110.00/993855.0)*100	12%	<p><u>Reportes/Infor mes</u></p> <p>Memorandum con reporte semestral de pasajeros</p>	2	2

	<p>Estudio del total de potenciales beneficiarios del programa</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	t/N° Total de potenciales participantes del programa año t)*100								<p>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.</p>		
•Información Sectorial	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Promedio mensual de visitas únicas a los sitios web dispuestos por Sernatur</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Total de visitas únicas a los sitios web dispuestos por Sernatur en año t/12)	0 personas	N.C.	N.C.	22558 personas (270694/12)	0 personas (0/12)	100000 personas (1200000/12)	14%	<p><u>Reportes/Informes</u> Memorandum con informe del Reporte del Google Analitic</p>	3	3
•Programas de turismo especiales para distintos segmentos de la población	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>4 Porcentaje de adultos/as mayores viajados/as a través del Programa Vacaciones Tercera Edad del total de adultos/as mayores del país (Censo 2002)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	(N° de adultos/as mayores viajados/as por el Programa año t/Total de adultos/as mayores del país Censo 2002 (Dato INE))*100	S.I.	S.I.	S.I.	0.37 % (6298.00/1717468.00)*100	1.70 % (29159.00/1717478.00)*100	1.70 % (29159.00/1717478.00)*100	12%	<p><u>Reportes/Informes</u> 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</p>	4	4

										memorándum de la encargada de la Unidad de Turismo Social a la Subdirectora de Desarrollo.		
<p>•Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>5 Porcentaje de prestadores turísticos que se inscriben en el Registro Nacional de Clasificación Turística</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de Prestadores Turísticos registrados año t/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</p>	0.00 %	N.C.	N.C.	N.C.	0.00 %	19.01 % (825.00/4339.00)*100	12%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>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</p>	5	5
<p>•Promoción de la actividad turística</p>	<p><u>Economía/Resultado Final</u></p> <p>6 Tasa de variación anual de ingreso de divisas al país por concepto de Turismo Receptivo.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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>	12.78 % ((1707.70/1514.20)-1)*100	11.97 % ((2020.00/1804.00)-1)*100	-8.42 % ((1859.50/2030.50)-1)*100	-7.26 % ((905.00/975.80)-1)*100	0.50 % ((2010.00/2000.00)-1)*100	2.10 % ((2045.00/2003.00)-1)*100	12%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>-Memorandum con información preliminar del Turismo Receptivo 2011, preparado por el Departamento de Planificación de</p>	6	6

										SERNATUR y enviado al Subdirector de Desarrollo, con el detalle de las divisas ingresadas al país por concepto de turismo.		
•Promoción de la actividad turística	<p><u>Economía/Resultado Intermedio</u></p> <p>7 Porcentaje de turistas provenientes de mercados abordados por la CPT del total de turistas ingresados al país en el año</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Número de turistas provenientes de mercados abordados por la CPT año t/Total de turistas ingresados al país año t)*100	85.34 % (1916264.00/224576.00)*100	94.74 % (2556401.00/2698393.00)*100	95.42 % (2588500.00/2712753.00)*100	95.91 % (1368741.00/1427059.00)*100	90.00 % (2457000.00/2730000.00)*100	96.00 % (2582400.00/269000.00)*100	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	7	7
•Programas de turismo especiales para distintos segmentos de la población <i>-Programa: Programa Vacaciones Tercera Edad Evaluado en: 2003</i>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>8 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</p>	(Noches cama utilizadas por el Programa Vacaciones Tercera Edad en temporada baja y media año t/Total de noches cama disponibles en temporada	29.0 % (138059.0/476106.0)*100	25.1 % (161360.0/642789.0)*100	22.5 % (237281.0/1056094.0)*100	3.9 % (41063.0/1062800.0)*100	20.0 % (233064.0/1162800.0)*100	21.0 % (207434.0/986293.0)*100	12%	Formularios/Fichas Memorandum de la encargada de la Unidad de Turismo Social a la Subdirectora de Desarrollo, siendo ello un verificador que	8	8

	participantes en el programa  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el programa año t)*100								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.		
--	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

1 El indicador porcentaje de ocupación considera como camas disponibles aquellas existentes en cada establecimiento de alojamiento participante en el Programa, en cada temporada en curso. El indicador se mide considerando los días de ejecución del Programa en la temporada en curso, es decir, desde el inicio del/los primer(os) viaje(s) hasta la última noche de alojamiento del último grupo de viaje.

2 Se considerará como participantes viajados (numerador) a todos aquellos alumnos y profesores y/o inspectores efectivamente viajados en el marco del Programa Gira de Estudio del año vigente de medición del indicador. Se considerará como potenciales participantes del Programa (denominador) al número total de alumnos de enseñanza media pertenecientes a establecimientos de educación de dependencia municipal y particular subvencionados, informados en la encuesta IVE-SINAE del año vigente de medición del indicador, junto con la estimación de profesores y/o inspectores que viajarían junto a la totalidad de alumnos potenciales. la matrícula total de alumnos de establecimientos municipales en el 2010 fue de 409.774 y la de establecimientos subvencionados fue 516.318, para el mismo periodo.

3 Se entenderá por total de visitas únicas a los sitios web dispuestos por Sernatur en año t, la sumatoria de visitas a los sitios webs [www.chile.travel](http://www.chile.travel), [www.chileestuyo.cl](http://www.chileestuyo.cl), [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl) y [www.calidadturistica.cl](http://www.calidadturistica.cl). Se suman el total de visitas únicas a estos sitios web entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año t.

3 Se entenderá por Visitas únicas al Portal Internacional de Sernatur, aquellas visitas que permanezcan en el Portal por un período mínimo de 4 segundos.

4 Se considerará como adultos/as mayores viajados/as por el Programa año t, a todos/as aquellos/as que hayan viajado en el año calendario correspondiente a la medición del indicador. El total de adultos/as mayores del país será equivalente a la cifra total de personas de 60 años y más existentes en el país según CENSO 2002, elaborado por el INE (información disponible de forma electrónica en el sitio de dicha institución)

5 El denominador considera los servicios de alojamiento más actividad de turismo aventura obligadas a registrarse a partir de la publicación del reglamento de registro. Descontadas las empresas clasificadas en el DS 227 -701.El dato correspondiente de los servicios de alojamiento más actividad de turismo aventura, se obtiene a través del catastro de la ACT (Actividades Características del Turismo), elaborado por el Departamento de Planificación de Sernatur a septiembre 2009.

6 Los datos ingresados son en millones de USD

Total Divisas Ingresadas: corresponde al total de divisas ingresadas al país por concepto de gasto turístico y de transporte internacional realizado en Chile por turistas y excursionistas provenientes de países extranjeros.

7 El Programa pretende motivar la visita de turistas residentes en determinados mercados, no obstante, por razones de disponibilidad de información en forma oportuna (en el momento que DIPRES lo requiere) para el cálculo de los indicadores se utilizará la información de llegadas de turistas según nacionalidad de los mercados de América del Norte, América del Sur y Europa, abordados por la Corporación de Promoción Turística de Chile (CPT).

8 La medición considera la ocupación de noches camas del período de ejecución anual del programa. El período de ejecución anual del Programa Vacaciones Tercera Edad, corresponde al mes en que se da inicio (variable) y diciembre de cada año. Por esto, el indicador se calcula tomando como base la ocupación de noches camas de cada destino del Programa entre el mes de inicio y diciembre del año t, comparado con el total de noches camas disponibles desde el inicio del Programa y hasta diciembre del año t en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el Programa.

#### Supuesto Meta:

1 Disponibilidad de empresarios de servicios de alojamiento para participar en el programa Interés de beneficiarios de participar en el programa Capacidad de pago de los participantes Mantención de los costos de transporte Estabilidad y condiciones aptas económicas, sociales, políticas, de higiene y salud, del país.

No ocurrencia de catástrofes naturales y climáticas

2 Interés de los beneficiarios (alumnos y profesores y/o inspectores) y liceos de participar en el programa Que todos los movimientos asociados a la realidad estudiantil, así como la asistencia de los alumnos a clases y el regular desarrollo de las actividades educativas, no perjudique la participación de los beneficiarios en el programa Capacidad de pago de los participantes Voluntad de departamentos provinciales de educación en la autorización de los viajes Mantención de los costos de transportes Disponibilidad de empresarios de servicios turísticos para participar en el programa Estabilidad y condiciones económicas, sociales, políticas, de higiene y salud del país, aptas para el desarrollo del Programa No ocurrencia de catástrofes naturales y climáticas

3 -Que no existan ataques informáticos a la web

-Que no ocurran catastrofes naturales en el territorio nacional

-Que google analitic este disponible

4 Interés de los beneficiarios de participar en el programa Capacidad de pago de los participantes Mantención de los costos de transportes, especialmente aéreos Disponibilidad de empresarios de servicios turísticos para participar en el programa Estabilidad y condiciones económicas, sociales, políticas, de higiene y salud del país, aptas para el desarrollo del Programa No ocurrencia de catástrofes naturales y climáticas

5 Que una vez implementado el sistema no sea validado por el sector privado.

No ocurrencia de catastrofes naturales dentro del territorio nacional.

Que el Reglamento para aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los prestadores turísticos sea aprobado.

Existencia de Brecha Digital de los Prestadores de Servicios para Registrarse y Autoclasificarse en el sistema

Falta de documentacion a Prestadores de Servicios por autoridades competentes (Municipios, Impuestos internos, etc.)

Que no ocurran ataques informáticos a los servidores de Sernatur.

6 El Programa se aplica a una actividad en cuyo desarrollo intervienen diversos factores: variaciones en el tipo de cambio (dolar, euro, otros) ; campañas promocionales de la competencia, precios de los paquetes turísticos, cobertura de las líneas aéreas, variaciones del entorno social y político, eventos climatológicos, sanitarios, entre otros, todas ellas son difíciles de controlar y predecir. Las fluctuaciones del orden económico intervienen directamente en la actividad turística, constituyéndose en el pivote de las variables medidas por los indicadores comprometidos por SERNATUR.

7 El Programa se aplica a un mercado, en el cual intervienen muchos actores y el cual esta afecto a las campañas promocionales de la competencia, variaciones en los precios de los paquetes turísticos, acciones del canal de distribución, movimientos de las compañías aéreas, contracciones de la demanda producto de contingencias económicas mundiales (crisis efecto sub-prime) así como variables del entorno económico (PIB, tasas de desempleo locales, tipo de cambio), contingencias sanitarias, etc., efectos sociales y políticos, eventos climatológicos, etc. que no son controlables y son difíciles de predecir con certeza, por lo que la estimación de la meta y su logro durante el año 2011 depende de que las mencionadas variables se comporten de forma estable.

8 Disponibilidad de empresarios de servicios de alojamiento para participar en el programa

Interés de beneficiarios de participar en el programa

Capacidad de pago de los participantes  
Mantenimiento de los costos de transportes, particularmente aéreos  
Estabilidad y condiciones aptas económicas, sociales, políticas, de higiene y salud, del país  
No ocurrencia de catástrofes naturales y climáticas