

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

<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 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Información Sectorial  &nbsp;&nbsp; - Información Turística	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con la calidad de la atención en las Oficinas de Información Turística (OIT)  Aplica Enfoque de Género: SI	((Numero de usuarios/as que califica la calidad de la atención como “Satisfactoria” o “Muy satisfactorio/Número total de usuarios/as encuestados/as)*100)									<u>Reportes/Informes</u> Informe de Estudio de Satisfacción de Usuarios(as) de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias a nivel Nacional presentado al Director Nacional de Turismo	
		Mujeres:	n.m.	86.8 %	93.7 %	99.2 %	90.0 %	SI	110%	8%		
		Hombres:	n.m.	51.9%	94.0%	99.2%	90.0%					
			n.m.	48.1%	93.3%	99.2%	90.0%					

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	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>	59.9 %	47.5 %	52.5 %	51.1 %	51.0 %	SI	100%	8%	<p>Reportes/Informes Informe de Gestión 2009, que incluya el detalle de las acciones promocionales (aporte público y externo, costo total) presentadas y aprobadas por SERNATUR durante el 2009, preparado por la Corporación de Promoción Turística y enviado mediante carta al Subdirector de Desarrollo. - Informe Anual de Proyectos Aprobados el año 2009, preparado por el Depto. De Promoción de SERNATUR y enviado mediante memo al Subdirector de Desarrollo.</p>	
<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>	12.27 % 1199.00	12.78 % 1707.70	11.97 % 2020.00	-8.42 % 1859.50	3.96 % 2100.00	NO	-47%	7%	<p>Reportes/Informes -Informe del Turismo Receptivo 2008-2009, 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.</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	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 América del Norte</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p><math>((N^{\circ} \text{ de turistas provenientes de América del Norte ingresados al país año } t/N^{\circ} \text{ de turistas provenientes de América del Norte ingresados al país año } t-1)-1)*100)</math></p>	9.4 % 277622.0	4.5 % 292125.0	3.9 % 301678.0	-12.7 % 263500.0	-1.7 % 295000.0	NO	13%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe del Turismo Receptivo 2008-2009, preparado por el Departamento de Planificación de SERNATUR y enviado al Subdirector de Desarrollo, que incluya las llegadas de turistas extranjeros según nacionalidad.</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>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><math>((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)</math></p>	4.7 % 382338.0	8.0 % 412104.0	1.5 % 422123.0	-10.0 % 380000.0	-2.3 % 420000.0	NO	23%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> -Informe del Turismo Receptivo 2008-2009, preparado por el Departamento de Planificación de SERNATUR y enviado al Subdirector de Desarrollo, que incluya las llegadas de turistas extranjeros según nacionalidad.</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 Sur</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p><math>((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)</math></p>	13.4 % 1454140.0	16.0 % 1686244.0	11.0 % 1832600.0	6.1 % 1945000.0	3.7 % 1825000.0	SI	166%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> -Informe del Turismo Receptivo 2008-2009, preparado por el Departamento de Planificación de SERNATUR y enviado al Subdirector de Desarrollo, que incluya las llegadas de turistas extranjeros según nacionalidad.</p>	4







Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Desarrollo sustentable de la oferta turística</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Desarrollo de destinos turísticos</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;sp;*Difundir e incentivar a los servicios turísticos para la implementación y certificación de normas de Calidad Turística</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de servicios turísticos certificados voluntariamente del total de servicios turísticos comprometidos en Plan Anual para la Certificación en Normas de Calidad</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de Servicios Turísticos Certificados Voluntariamente /Total de Servicios Turísticos comprometidos en Plan Anual para la Certificación en Normas de Calidad)*100)</p>	n.m.	66.7 %	1.2 %	86.0 %	90.0 %	SI	96%	6%	Formularios/Fichas Sello de calidad turística	

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

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	83%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	17%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-El porcentaje de cumplimiento corresponde a un -47.03%, las razones de No Cumplimiento se encuentran dentro de los supuestos del indicador y estas son: Durante el 2009 la severa crisis económica mundial afectó seriamente el empleo y por ende las decisiones de gasto de los hogares, se reflejó en una contracción de la demanda, especialmente por bienes suntuarios como el turismo. A lo anterior, el resultado de este indicador se explica también por la influencia negativa que tuvo la gripe A H1N1 en la decisión de los individuos y familias para viajar fuera de sus países. Finalmente, puede señalarse que el incumplimiento de la meta en este indicador se debe a la disminución general que tuvo la actividad turística en el mundo, que según cifras de la OMT alcanzarían un nivel de contracción de entre -9,0% y -10,0%.

2.-El porcentaje de cumplimiento corresponde a un 13.43%, las razones de No Cumplimiento se encuentran dentro de los supuestos del indicador y estas son: Las consecuencias de la crisis económica que afectó la decisión de consumo en el bien turismo, de los hogares y los individuos provenientes del mercado norteamericano. En el caso de Estados Unidos, el crecimiento estimado para el año 2009 es de -2,7% y el desempleo llegó en noviembre a una tasa del -10% que representa un aumento de un 3.2% en comparación al mismo período del 2008. En México, el PIB ha caído en los primeros nueve meses del año en un -8,1%, a octubre tienen una tasa de desempleo del -8,8%. Lo anterior ha frenado fuertemente el flujo de llegadas a nuestro país de turistas provenientes de América del Norte, originando una caída de un -12,6%.

3.-El porcentaje de cumplimiento corresponde a un 23.05%, las razones de No Cumplimiento se encuentran dentro de los supuestos del indicador y estas son: Las consecuencias de la crisis económica que afectó la decisión de consumo en el bien turismo, de los hogares y los individuos provenientes del mercado europeo. En ese contexto, la llegada de turistas a Chile desde esa región ha sido de -9,8%, siendo aún más acentuada desde países como Inglaterra -15,4%, Alemania -12,1% y España -10,0%%, a noviembre de 2009. En síntesis, en el escenario descrito, se refleja una caída en el número de llegadas de turistas extranjeros europeos a nuestro país, con la consiguiente disminución de los ingresos de divisas por este concepto al país.

4.-El sobre cumplimiento de la meta descrita en el indicador anterior, se explica por el aumento (por sobre la tendencia anual) de la llegada de turistas argentinos a Chile, en la temporada estival 2009. Lo anterior, se debe a la realización del evento Dakar 2009 en Argentina y Chile. Junto a esto, el aumento se explica por la naturaleza del bien turismo. Por ser un bien suntuario, el turismo de intereses especiales o de alta sofisticación (de alto costo) baja drásticamente su demanda en relación a la renta (disminuida por efecto de la crisis). Para los sudamericanos, este tipo de turismo está representado por viajes fuera del continente. Es por eso, que el consumo de turismo a nivel regional, se comporta como bien sustituto de este último, es decir, ante el escenario de crisis económica global, los turistas latinoamericanos optaron por reemplazar los viajes de turismo de larga distancia, por viajes al interior de Sudamérica, aumentando la demanda por visitar los destinos turísticos de Chile.

5.-De acuerdo ejercicio presupuestario del año 2009 y por indicaciones de la Dipres, el Programa contempló el desarrollo de la extensión de la temporada anterior y contemplo a todos los beneficiarios adultos mayores viajados durante el año 2009 de acuerdo al ejercicio presupuestario, ello es la extensión octava temporada y la novena temporada, ampliando de esta forma el período final que contiene el número de beneficiarios. Otra situación que permitió alcanzar la cifra señalada, es que por primera vez se realizó una renovación de contrato con la empresa adjudicataria. Lo anterior, ya que las bases de licitación de la octava temporada permitían realizar esta acción, siendo tomada razón por la Contraloría General de la República. Ello implicó una importante disminución en los plazos, haciendo que por primera vez la temporada comenzara el 4 de mayo, a diferencia del año anterior donde comenzó el 28 de junio, es decir, 55 días antes, ampliando el periodo para la comercialización, venta y realización de los viaje

6.-El porcentaje de cumplimiento corresponde a un 121.65%, debido a que el porcentaje de la meta es un valor negativo y el valor obtenido es mayor al programado (meta 9328 y valor efectivo 9533), por lo cual corresponde a un sobre cumplimiento y las razones de este se deben a que la ejecución 2009 contempló el desarrollo de la extensión de la segunda temporada y el desarrollo de la tercera temporada, instancias en la que se trasladaron a 177 y 9.356 personas respectivamente, sumando 9.533, es decir, 205 personas más que las establecidas para la meta anual. Esto, ya que por primera vez la contabilización de los pasajeros viajados se realizó considerando la ejecución total del Programa durante el año 2009, con el fin de reportar la ejecución efectiva del Programa asociada a la entrega anual de recursos.