

## FORMULARIO 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	Formula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo a Junio 2008	Estimación 2012	Meta 2009	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<b>•Turismo Interno</b> -Programas especiales para distintos segmentos de la población »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: --	$((N^{\circ} \text{ adultos mayores participantes del Programa Vacaciones Tercera Edad año t/N}^{\circ} \text{ adultos mayores participantes del Programa Vacaciones Tercera Edad año t-1})-1)*100$	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	7.1 % ((20957.0 /19572.0)-1)*100  H: 2.8 ((5527.0/5375.0)-1)*100  M: 31.2 ((18623.0 /14197.0)-1)*100	0.0 % ((73.0/0.0)-1)*100  H: 0.0 ((24.0/0.0)-1)*100  M: 0.0 ((49.0/0.0)-1)*100	5.3 % ((22068.0/20957.0)-1)*100  H: 5.4 ((5826.0/5527.0)-1)*100  M: 5.3 ((16242.0/15430.0)-1)*100	17.8 % ((26000.0 /22068.0)-1)*100  H: 17.9 ((6866.0/5826.0)-1)*100  M: 17.8 ((19134.0 /16242.0)-1)*100	8%	Formularios/Fichas Informe Subdirección de Desarrollo. Informe Subdirección Operaciones y Control. Estados de rendición empresas adjudicatarias	1	
<b>•Turismo Interno</b> -Programas especiales para distintos segmentos de la población »Turismo Juvenil	<u>Eficacia/Producto</u>  2 Tasa de variación de beneficiarios que participan en el Programa Gira de Estudio  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	$((N^{\circ} \text{ beneficiarios participantes Programa Gira de Estudio año t/N}^{\circ} \text{ beneficiarios participantes Programa Gira de Estudio año t-1})-1)*100$	N.C.	N.C.	N.C.	S.I.	107.1 % ((10471.0/5056.0)-1)*100	-10.9 % ((9328.0/10471.0)-1)*100	8%	Formularios/Fichas Informe Subdirección de Desarrollo. Informe Subdirección Operaciones y Control. Estados de rendición empresas adjudicatarias	2	
<b>•Turismo Interno</b> -Programas especiales	<u>Calidad/Producto</u>	$(N^{\circ} \text{ beneficiarios})$	N.C.	N.C.	0.00 % (0.00/0.00)	S.I.	85.50 % (342.00/40)	85.50 % (342.00/4)	8%	Formularios/Fichas	3	

para distintos segmentos de la población »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			)*100		0.00)*100	00.00)*100		chas EVALUACION ANUAL DEL PROGRAMA		
•Turismo Interno -Programas especiales para distintos segmentos de la población »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	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	40.8 % (52355.0/128450.0)*100	23.1 % (46640.0/202050.0)*100	5%	Formularios/Fichas Listado de viajerosFichas de fiscalización de los establecimientos	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	51.0 % (1965731.5/3857431.9)*100	59.9 % (2949256.0/4920977.0)*100	47.5 % (4234915.0/8921120.0)*100	51.0 % (2020585.0/3964474.0)*100	51.8 % (2608178.0/5038519.0)*100	51.0 % (2600000.0/5100000.0)*100	8%	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	5	

										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>•Turismo Interno</p> <p>-Programas especiales para distintos segmentos de la población</p> <p>»Adulto Mayor y personas con capacidad disminuida</p> <p>-Programa: Programa Vacaciones Tercera Edad</p> <p>Evaluado en: 2003</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Porcentaje de beneficiarios que califica el Programa Vacaciones Tercera Edad como “Satisfactorio” o “Muy satisfactorio”</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° beneficiarios que califica el Programa como “Satisfactorio” o “Muy satisfactorio”/ N° total de beneficiarios encuestados)*</p> <p>100</p>	<p>98.60 % (493.00/500.00)*100</p> <p>H: 0.00 (0.00/0.00)*100</p> <p>M: 0.00 (0.00/0.00)*100</p>	<p>88.00 % (0.00/0.00)*100</p> <p>H: 0.00 (0.00/0.00)*100</p> <p>M: 0.00 (0.00/0.00)*100</p>	<p>97.99 % (391.00/399.00)*100</p> <p>H: 99.06 (315.00/318.00)*100</p> <p>M: 97.53 (79.00/81.00)*100</p>	S.I.	<p>85.50 % (342.00/400.00)*100</p> <p>H: 86.00 (86.00/100.00)*100</p> <p>M: 85.33 (256.00/300.00)*100</p>	<p>85.50 % (342.00/400.00)*100</p> <p>H: 85.00 (85.00/100.00)*100</p> <p>M: 85.67 (257.00/300.00)*100</p>	10%	<p>Formularios/Fichas EVALUACION ANUAL DEL PROGRAMA</p>	6	
<p>•Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>-Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT)</p> <p>Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Economía/Resultado Final</u></p> <p>7 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: --</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>	<p>-3.96 % ((1067.00/1111.00)-1)*100</p>	<p>12.27 % ((1199.00/1068.00)-1)*100</p>	<p>12.78 % ((1707.70/1514.20)-1)*100</p>	<p>22.40 % ((1000.00/817.00)-1)*100</p>	<p>12.04 % ((2020.00/1803.00)-1)*100</p>	<p>3.96 % ((2100.00/2020.00)-1)*100</p>	7%	<p>Reportes/Informes</p> <p>-Informe del Turismo Receptivo 2008-2009, preparado por el Departamento de Planificación de SERNATUR y enviado al Subdirector de Desarrollo,</p>	7	

										con el detalle de las divisas ingresadas al país por concepto de turismo.		
<p>•Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>-Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT)</p> <p>Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>8 Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de América del Norte</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</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>	<p>10.2 % ((252000.0/228714.0)-1)*100</p>	<p>9.4 % ((277622.0/253776.0)-1)*100</p>	<p>4.5 % ((292125.0/279545.0)-1)*100</p>	<p>14.0 % (((177725.0/155868.0)-1)*100)</p>	<p>3.3 % (((300000.0/290356.0)-1)*100)</p>	<p>-1.7 % (((295000.0/300000.0)-1)*100)</p>	<p>5%</p>	<p>Reportes/Infor mes 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>	8	
<p>•Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>-Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT)</p> <p>Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>9 Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de Europa</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>((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</p>	<p>11.0 % ((362650.0/326688.0)-1)*100</p>	<p>4.7 % ((382338.0/365229.0)-1)*100</p>	<p>8.0 % ((412104.0/381578.0)-1)*100</p>	<p>6.4 % (((221768.0/208382.0)-1)*100)</p>	<p>3.7 % (((430000.0/414598.0)-1)*100)</p>	<p>-2.3 % (((420000.0/430000.0)-1)*100)</p>	<p>5%</p>	<p>Reportes/Infor mes -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</p>	9	

										nacionalidad.		
<p>•Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>-Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT)</p> <p>Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Eficacia/Resultado</u></p> <p><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</p> <p>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>13.0 % ((125955 0.0/11146 17.0)- 1)*100</p>	<p>13.4 % ((145414 0.0/12819 42.0)- 1)*100</p>	<p>16.0 % ((168624 4.0/14536 59.0)- 1)*100</p>	<p>9.7 % ((943149.0/ 859686.0)- 1)*100</p>	<p>6.6 % ((1760000. 0/1651089. 0)-1)*100</p>	<p>3.7 % ((182500 0.0/17600 0.0)- 1)*100</p>	<p>5%</p>	<p>Reportes/Infor mes -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>	<p>10</p>	
<p>•Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>-Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT)</p> <p>Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Economía/Resultado</u></p> <p><u>Intermedio</u></p> <p>11 Porcentaje de turistas provenientes de mercados abordados anualmente por la CPT del total de turistas ingresados al país en el año</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p> <p>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>89.33 % (1810737. 00/20270 82.00)*10 0</p>	<p>96.17 % (1920460. 00/19969 22.00)*10 0</p>	<p>85.34 % (1916264. 00/22455 76.00)*10 0</p>	<p>94.52 % (1342642.0 0/1420531. 00)*100</p>	<p>94.53 % (2505000.0 0/2650000. 00)*100</p>	<p>91.02 % (2494000. 00/27400 00.00)*10 0</p>	<p>7%</p>	<p>Reportes/Infor mes -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.- Informe de Gestión 2009, que incluya el detalle de las</p>	<p>11</p>	

										acciones promocionales (mercados abordados) presentadas y aprobadas por SERNATUR durante el 2008, preparado por la Corporación de Promoción Turística y enviado mediante carta al Subdirector de Desarrollo		
<p>•Turismo Interno</p> <p>-Programas especiales para distintos segmentos de la población</p> <p>»Adulto Mayor y personas con capacidad disminuida</p> <p>-Programa: Programa Vacaciones Tercera Edad</p> <p>Evaluado en: 2003</p>	<p><u>Eficacia/Resultado</u></p> <p><u>Intermedio</u></p> <p>12 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 Desagregación por Sexo: NO</p> <p>Aplica Gestión Territorial: --</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.	0.0 % (0.0/0.0)*100	29.0 % (138059.0/476106.0)*100	N.C.	21.5 % (140000.0/652365.0)*100	21.1 % (156000.0/740000.0)*100	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Listados de viajerosFicha de fiscalización a establecimientos</p>	12	
<p>•Información Sectorial</p> <p>-Información Turística</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>13 Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con la calidad de la atención en las Oficinas de Información Turística (OIT)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI</p> <p>Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Numero de usuarios/as que califica la calidad de la atención como "Satisfactoria" o "Muy satisfactorio/Número total de usuarios/as encuestados/as)*100</p>	0.0 % (0.0/0.0)*100	N.M.	86.8 % (224.0/258.0)*100	92.8 % (4896.0/5276.0)*100	90.7 % (5950.0/6557.0)*100	90.0 % (3658.0/4066.0)*100	8%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de Estudio de Satisfacción de Usuarios(as) de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias a nivel Nacional presentado al Director Nacional de</p>	13	

			(0.0/0.0)*100		(134.0/258.0)*100	(2449.0/2627.0)*100	(2938.0/3265.0)*100	M: 90.0 (1822.0/2025.0)*100		Turismo		
<p>•Desarrollo sustentable de la oferta turística</p> <p>-Desarrollo de destinos turísticos</p> <p>»Difundir e incentivar a los servicios turísticos para la implementación y certificación de normas de Calidad Turística</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>14 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 Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</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.	N.M.	66.7 % (20.0/30.0)*100	1.2 % (3.0/250.0)*100	6.0 % (15.0/250.0)*100	90.0 % (90.0/100.0)*100	6%	Formularios/Fichas Sello de calidad turística	14	

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 Interés de adultos mayores y personas con capacidad disminuida de participar en el programa  
Capacidad de pago de los participantes  
Mantenimiento de los costos de transportes, particularmente aéreos
- 2 Interés de los beneficiarios y liceos en participar en el programa  
Que continúe el movimiento estudiantil y éste perjudique la participación de los beneficiarios en el programa  
Que exista capacidad de pago de los beneficiarios alumnos  
Voluntad de las provincial de educación en la autorización de los viajes
- 3 Voluntad de los participantes de responder las encuestas  
Interés de empresas de investigación de investigación de mercado por participar en Licitación del estudio del programa
- 4 Disponibilidad de los empresarios de servicios de alojamiento para recibir grupos de jóvenes  
Voluntad y disponibilidad económica de participación de los beneficiarios  
Que si el movimiento estudiantil continúa no perjudique la ejecución de los viajes
- 5 El Programa se aplica a un mercado, en el cual intervienen muchos actores y el cual está 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, etc. así como variables del entorno económico (PIB, tasas de desempleo locales, tipo de cambio), social y político, 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 2009 depende de que las mencionadas variables se comporten de forma estable. Por tal motivo, las estimaciones 2008 y 2009 están sujetas a un rango de error.
- 6 Voluntad de los participantes de responder las encuestas  
Interés de empresas de investigación de investigación de mercado por participar en Licitación del estudio del programa

7 El Programa se aplica a una actividad en cuyo desarrollo intervienen diversos factores: campañas promocionales de la competencia, precios de los paquetes turísticos, cobertura de las líneas aéreas, variaciones del entorno social y político, eventos climatológicos, 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. El PIB estimado para países más industrializados sería de un 1,4% en 2008 y de un 0,4%, en 2009. Para Estados Unidos sería de un 1,4% en 2008 y un 0,9% en 2009. En la Eurozona se prevé un 1% de crecimiento en el 2008, -0,6% en 2009. El desempleo aumentaría de forma significativa, del 5,9% a un 6,9% el año próximo. De acuerdo al escenario descrito, se estima una caída en el número de llegadas de turistas extranjeros, disminuyendo los ingresos de divisas por este concepto al país.

8 El Programa se aplica a una actividad en cuyo desarrollo intervienen diversos factores: campañas promocionales de la competencia, precios de los paquetes turísticos, cobertura de las líneas aéreas, variaciones del entorno social y político, eventos climatológicos, 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. El PIB estimado para países más industrializados sería de un 1,4% en 2008 y de un 0,4%, en 2009 para Estados Unidos sería de un 1,4% en 2008 y un 0,9% en 2009. El desempleo en Estados Unidos fluctuaría en un 7,3% en 2009 y 7,5% en 2010. En resumen, en el escenario descrito, se estima para la próxima temporada una caída en el número de llegadas de turistas de América del Norte al país.

9 El Programa se aplica a una actividad en cuyo desarrollo intervienen diversos factores: campañas promocionales de la competencia, precios de los paquetes turísticos, cobertura de las líneas aéreas, variaciones del entorno social y político, eventos climatológicos, 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. El PIB estimado para países más industrializados sería de un 1,4% en 2008 y de un 0,4%, en 2009 para Estados Unidos sería de un 1,4% en 2008 y un 0,9% en 2009. En la Eurozona se prevé un 1% de crecimiento en el 2008, -0,6% en 2009. El desempleo aumentaría de forma significativa, del 5,9% año y un 6,9% el año próximo. En resumen, en el escenario descrito, se estima una caída en el número de llegadas de turistas extranjeros, disminuyendo los ingresos de divisas por este concepto al país.

10 El Programa se aplica a un mercado, en el cual intervienen muchos actores y el cual está 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, etc. así como variables del entorno económico (PIB, tasas de desempleo locales, tipo de cambio), social y político, 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 2009 depende de que las mencionadas variables se comporten de forma estable. Por tal motivo, las estimaciones 2008 y 2009 están sujetas a un rango de error.

11 El Programa se aplica a un mercado, en el cual intervienen muchos actores y el cual está 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, etc. así como variables del entorno económico (PIB, tasas de desempleo locales, tipo de cambio), social y político, 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 2009 depende de que las mencionadas variables se comporten de forma estable. Por tal motivo, las estimaciones 2008 y 2009 están sujetas a un rango de error.

12 Disponibilidad de los empresarios de servicios de alojamiento para participar en el programa  
Interés de adultos mayores y personas con capacidad disminuida de participar en el programa  
Capacidad de pago de los participantes  
Mantención de los costos de transportes, particularmente aéreos

13 Que los usuarios tengan disposición a contestar la encuesta.

14 Que exista voluntad del empresariado para certificarse.  
Que estén disponibles los recursos financieros e instrumentos de fomento, para financiar la etapa de certificación.