

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

MINISTERIO DE ECONOMIA,
FOMENTO Y TURISMO

SUBSECRETARÍA DE TURISMO

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre 2, piso 10 – Santiago Chile
www.subturismo.gob.cl

Índice

1. Carta Presentación del Ministro del ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	4
3. Resultados de la Gestión año 2012	6
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	6
4. Desafíos para el año 2013.....	10
5. Anexos.....	14
Anexo 1: Identificación de la Institución	15
a) Definiciones Estratégicas.....	15
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	17
c) Principales Autoridades	18
Anexo 2: Recursos Humanos.....	19
Anexo 3: Recursos Financieros.....	24
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012.....	28
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	29
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012)	31
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012.....	32
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	34
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	35
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	36

1. Carta Presentación del Ministro del ramo

El Balance de Gestión que presentamos a continuación, no sólo resume las principales actividades desarrolladas por las tres subsecretarías que dependen de esta cartera Economía y Empresas de Menor Tamaño; Pesca; y Turismo, sino que además considera lo que se ha desarrollado desde nuestros diferentes servicios como: la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), el Comité Innova Chile de CORFO, el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC); el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), el Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA), el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI), la Fiscalía Nacional Económica (FNE) y el Comité de Inversión Extranjera, (CINVER).

Durante el año 2012 el trabajo y los esfuerzos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo estuvieron enfocados en el cumplimiento del Programa de Gobierno, que busca en el mediano plazo, hacer de Chile un país desarrollado y construir una sociedad con igualdad de oportunidades. Conscientes que el emprendimiento al igual que la educación son una potente herramienta para generar movilidad social, hemos destinado parte importante de nuestros esfuerzos al desarrollo de políticas públicas, que vayan en beneficio de las micro, pequeñas y medianas empresas del país.

El año 2012 fue designado por S.E. el Presidente de la República como el Año del Emprendimiento. En este sentido, hemos creado y puesto en marcha una serie de medidas que apoyan el emprendimiento, la innovación, y que persiguen, como fin último, el desarrollo de nuevos negocios. Asimismo, implementamos la nueva Ley de Investigación y Desarrollo (I+D), que permitió a muchas empresas destinar más de 6 mil millones de pesos a dicho propósito, en aras de aumentar el monto de recursos que dedica la sociedad chilena a la Investigación y Desarrollo. Por otra parte, fue aprobado en el Honorable Congreso Nacional la Nueva Ley de Pesca y Acuicultura, que permitirá el manejo sustentable de los recursos marinos.

Finalmente, quisiera destacar el gran equipo que conforma este Ministerio y su calidez humana. Miles de personas que a lo largo y ancho del país, trabajan diariamente para hacer de Chile un país de igualdad de oportunidades. Sin su ayuda sería imposible poder generar el cambio y alcanzar los objetivos que nos hemos propuesto.



FELIX DE VICENTE MINGO

MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

2. Resumen Ejecutivo Servicio

De acuerdo a los lineamientos emanados del Gobierno Central, el turismo juega un papel central en la meta de alcanzar el desarrollo y superar la pobreza antes que termine esta década. Es por esto que se ha puesto especial énfasis en el desarrollo de la industria del turismo en el país, ya que se trata de un sector beneficioso, tanto para pequeños y medianos empresarios, como para proyectos innovadores, artesanos y productores locales.

El objetivo es transformar a Chile en una potencia turística. Chile es un país con un potencial único en este ámbito, con paisajes tan diversos que es reconocido en todo el mundo por su belleza. Es por ello, que se ha aumentado en sólo tres años en 700 mil el número de turistas extranjeros que llegan al país, lo que previamente había tardado seis años. El año 2012 las visitas de extranjeros crecieron un 13%, mientras que en el mismo periodo las visitas promedio a Sudamérica solo crecían en un 4%.

El año recién pasado significó un récord histórico para el turismo receptivo del país, superándose los 3,5 millones de turistas extranjeros.

Los ingresos de divisas por turismo internacional han crecido en 735 millones de dólares en tres años, lo que no se había logrado en los seis años previos.

En relación a los chilenos que viajan por Chile, el Gobierno ha realizado diferentes campañas y esfuerzos conjuntos con privados para hacer que los precios sean cada vez más accesibles a los chilenos. Ésto ha dado positivos resultados y en la temporada pasada de verano 2012 más de 7,8 millones de chilenos viajaron por el país.

El turismo es una industria que genera empleos dignos y de calidad, además de otorgar trabajos permanentes en más de un 90% de los casos. En dos años la industria turística creó 40 mil empleos (15% de aumento), lo que no se había logrado en los tres años anteriores.

La industria concentra empleados relativamente jóvenes; un 73% del total de ellos están entre los 18 y los 44 años de edad. En relación a la equidad de géneros, un 47% equivale a mujeres.

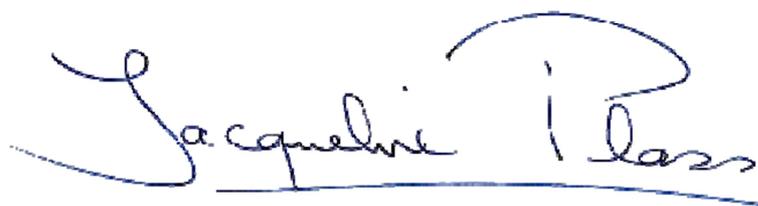
Se ha dado una batalla por recuperar la competitividad en el mercado de cruceros, que se había perdido. Con ésto en las últimas dos temporadas se ha visto un aumento del 59% en las recaladas de cruceros, en las tres temporadas previas se había visto una caída del 47%. En la misma línea, las

llegadas de pasajeros aumentaron un 48% en las últimas dos temporadas versus una caída del 50% en las tres temporadas anteriores.

Las visitas únicas a nuestros sitios web chile.travel y chileestuyo.cl han crecido un 135% y un 384% desde enero y mayo de 2011, respectivamente.

En el año 2010 el turismo era la quinta industria exportadora del país y hoy en día ha logrado ocupar el cuarto puesto.

Para el año 2013 se continuará trabajando en la Estrategia Nacional de Turismo, con miras a lograr los 4 millones de visitantes extranjeros puestos como meta para el 2014 y a que la industria turística logre representar el 6% del Producto Interno Bruto nacional al año 2020.

A handwritten signature in blue ink that reads "Jacqueline Plass". The signature is fluid and cursive, with a large loop at the end of the last name.

JACQUELINE PLASS WÄHLING
SUBSECRETARIA DE TURISMO

3. Resultados de la Gestión año 2012

3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.

Entre las principales tareas efectuadas durante el año 2012 y de acuerdo a las líneas de acción definidas, se encuentran:

Temas Transversales

Publicación de la primera Estrategia Nacional de Turismo, que contó con la participación ciudadana para su elaboración y consenso, y fue revisada y aprobada por las más de 30 instituciones públicas que están involucradas en ella. Se logró también acordar el presupuesto que involucra con la Dirección de Presupuestos (DIPRES).

Para lograr la meta de 4 millones de turistas al 2014 se debe crecer a un 8,4% anual a partir de los más de 3 millones logrados en el año 2011. Sin embargo, durante el 2012, las llegadas de turistas extranjeros crecieron en un 13%, superándose los 3,5 millones de turistas. Resulta destacable el hecho de que esta cifra estuvo muy por sobre las llegadas de turistas a otros países competidores, como por ejemplo al resto de Sudamérica, en donde las llegadas crecieron solo un 4%. Esto se logró gracias a los esfuerzos promocionales encabezados por la Subsecretaría de Turismo, dirigidos a los mercados prioritarios en donde se hacen campañas publicitarias orientadas al consumidor final. Este año se agregaron México y Canadá al listado de mercados prioritarios, llegando a doce el número de éstos. Destacan en particular las llegadas de australianos, también incluidos como mercado prioritario recientemente, que mostraron un crecimiento del 39%.

En cuanto a los ingresos de divisas por turismo internacional, éstos aumentaron un 17%, alcanzando los USD 2.713 millones. Dado que este crecimiento estuvo por sobre el de las llegadas, logramos el objetivo de aumentar el gasto promedio de los turistas extranjeros. Ésto sitúa al turismo como la cuarta industria exportadora luego de la minería, el sector frutícola y la celulosa, papel y derivados.

En lo que se refiere al turismo interno, se estima que 7,8 millones de chilenos salieron de vacaciones durante la temporada alta del año 2012, aumentando en un 20% sobre el año anterior.

En términos de empleo, durante el 2012 se concretó un Estudio para la Medición del Empleo, del que se hizo cargo el Centro de Microdatos de la Universidad de Chile. Éste estimó que para el año 2011 el turismo empleó 286 mil personas, representando un 3,8% del empleo nacional.

Por otra parte, para el año 2012, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), el sector hoteles y restaurantes generaron 22 mil empleos en temporada alta respecto a la temporada alta del 2011, mostrando un crecimiento del 8,3%.

Promoción

En materia de promoción de Chile en el exterior, se continuó con la estrategia promocional basada en experiencias. Se negoció un aumento en el presupuesto promocional, lográndose llegar a los 8,9 millones de dólares destinados a este propósito, con lo que se pudo agregar dos nuevos mercados prioritarios, México y Canadá, a los diez ya existentes. Esto significó un 31% de aumento en esta línea de presupuesto.

Se continuó con el trabajo de promoción interna mediante la campaña “Chile es Tuyo”, contribuyendo a que un número estimado de 7,8 millones de chilenos tomaran vacaciones durante la temporada alta de 2012. También se llevó a cabo por primera vez la feria de promoción turística Chile es Tuyo, que resultó ser probablemente la feria más importante de este tipo a nivel nacional, la que durante cuatro días convocó a más de 45 mil visitantes, a más de 400 expositores de todas las Regiones del país y a 27 empresas privadas con grandes proyectos asociados al turismo, además de llamativas promociones y ofertas.

Se remodelaron e inauguraron nuevas oficinas de información turística, llegando a un total de 24 en lo que va del actual Gobierno, quedando así todo el país con una infraestructura de calidad para la información turística.

La estrategia de promoción digital se continúa potenciando a través de los sitios web chile.travel y chileestuyo.cl, los que han mostrado crecimientos en número de visitas únicas, desde comienzos de 2011, del 135% y 384%, respectivamente, posicionándolos como los sitios de internet más visitados del Gobierno, con 119 mil y 43 mil visitas únicas alcanzadas respectivamente durante el segundo semestre de 2012.

Sustentabilidad

Durante el año 2012 se aprobaron y publicaron: el reglamento que fija el procedimiento para llevar a cabo concesiones en Áreas Silvestre Protegidas del Estado y el reglamento que establece la declaratoria de Zonas de Interés Turístico. Al mismo tiempo se ha avanzado en la implementación de ambos.

Para el reglamento que fija el procedimiento para llevar a cabo concesiones en Áreas Silvestre Protegidas del Estado, el Comité de Ministros del Turismo priorizó los primeros cinco parques a concesionar y se trabajó en los planes maestros para éstos y se contrató un estudio de intensidad de uso para el Parque Nacional Villarrica.

Respecto al reglamento de Zonas de Interés Turístico (ZOIT), se hizo pública en diarios regionales su aprobación y la necesidad de repostular aquellas zonas previamente declaradas ZOIT. Se ha avanzado en contactar aquellas zonas que han mostrado interés en ser declaradas ZOIT, facilitando dicho proceso.

Se ha trabajado en la promoción y diseminación de prácticas de desarrollo de turismo sustentable a través de la publicación de los Manuales de Prácticas Sustentables y través del trabajo de un Sello de Distinción Sustentable, reconocido internacionalmente y próximo a ser lanzado.

Inversión y Competitividad

En el año 2012 se otorgaron subsidios a más de 64.000 beneficiarios de los programas de Turismo Social, entregados por SERNATUR, 43.827 para el programa Vacaciones Tercera Edad y 20.280 para el programa Giras de Estudio. Esto se traduce en un aporte estimado a la industria de más de MM\$ 6.000.

Se siguieron viendo los beneficios de la ley N° 20.549, promulgada en octubre de 2011, que fomenta el mercado de cruceros y que permite a las embarcaciones marítimas mayores extranjeras abrir sus salas de juego a bordo de aguas chilenas. Ésto se traduciría en un crecimiento de las recaladas de cruceros en puertos chilenos del 21% para la temporada 2012 – 2013 y del 22% en las llegadas de pasajeros en la misma temporada, alcanzándose cerca de 225 mil visitas a través de este medio.

Por otro lado, se ha trabajado en la gestión de nuevos destinos turísticos, promocionando y coordinando líneas de apoyo de distintas entidades de gobiernos para emprendedores y organizaciones en diversidad de destinos y productos con potencial turístico del país, como la Ruta de las Misiones y la Momias de Chichorro en Arica y Parinacota, las Salitreras de Humberstone y Santa Laura en Iquique, el Turismo Astronómico, con el desarrollo de la Ruta de las Estrellas y la certificación Starlight en la Región de Coquimbo, etc.

En esta misma línea, se trabajó la plataforma “Empréndete Turismo” en la página web del SERNATUR, que pretende facilitar la búsqueda de líneas de apoyo de Gobierno a emprendedores en turismo.

Calidad y Capital Humano

En términos de calidad, se continúa promoviendo el Sello de Calidad Turística, con miras a mejorar los productos y servicios turísticos. Actualmente se cuenta con 457 establecimientos certificados.

Inteligencia de Mercado

Se llevó a cabo un trabajo para medir el empleo en el sector turístico, lo que no se había realizado desde el año 2006. Además, se hicieron correcciones y se amplió la información entregada por los informes previos.

Esta información es de gran ayuda para identificar las actividades características del turismo y las regiones del país con potencial de desarrollo y hacia donde enfocar esfuerzos en este ámbito.

4. Desafíos para el año 2013

Transversales

Durante el año 2013 se continuará con el trabajo propuesto en la Estrategia Nacional de Turismo, haciendo un constante seguimiento de la misma, con miras a lograr las metas establecidas.

En lo que se refiere a las llegadas de turistas, se espera alcanzar al menos los 3,7 millones de visitantes extranjeros, lo que dejaría al país en una buena posición para lograr los 4 millones de visitantes extranjeros impuestos como meta para el año 2014.

El trabajo de la Estrategia Nacional de Turismo contribuirá también al crecimiento del turismo interno, del gasto de nuestros visitantes y por ende del PIB y empleo turísticos.

Promoción

Respecto a promoción nacional, se contempla continuar el trabajo en acciones referidas a la continuación y consolidación de la campaña de turismo interno Chile es Tuyo, como la realización de la segunda Feria Chile es Tuyo 2013, en la cual se espera aumentar la afluencia de público y participación.

Así mismo, en cuanto a promoción internacional, para el año 2013 se planifica la ejecución de MM\$ 4.100, para continuar potenciando los mercados prioritarios. Se espera seguir fortaleciendo las estrategias de promoción, siendo elaborado un "Plan de Innovación" (Plan de embajadores, celebrities, Chile Week, proyecto capacitación digital PYME), el que busca extender los canales de comunicación para llegar al público objetivo en los diversos países donde se realizará la promoción de Chile.

Considerando que el Plan de Promoción 2013 permitirá captar un mayor número de turistas interesados en viajar a Chile y para lograr una mejor introducción en los nuevos mercados, se espera aumentar el presupuesto asignado en un 10%, es decir, \$640 millones, lo que mejorará la distribución de recursos y se potenciará aún más la marca Chile en mercados y acciones específicas.

También se fortalecerá la participación en eventos mundiales (objetivo presidencial), instancia que constituye una gran vitrina para mostrar nuestro país de forma positiva y que además genera un gran alcance a las audiencias internacionales, tales como: Rally Dakar, Lollapalooza, Santiago a Mil, Campeonato de Tenis ATP de Viña del Mar, entre otros. De esta misma forma, se incrementará la participación en ferias y eventos de negocios, generación de campañas online y offline. Se espera

tener campañas activadas a consumidor final todo el año en los mercados prioritarios. Nuestro objetivo es llegar a estar en medios con mucho mayor alcance y exposición, tales como TV abierta, radio, instancias a las que hoy hemos podido llegar. Además de las potentes acciones BTL (activaciones en vía pública) que se harán para el público final.

En lo que se refiere al fortalecimiento de Oficina de Información Turística (OIT): con un presupuesto de M\$ 200.000 se contempla la implementación de las últimas tres OIT's del SERNATUR y el comienzo de la implementación de un sistema de OIT's en los lugares priorizados. Sin lugar a dudas la imagen y el modelo de gestión de las OIT's es una de las instancias más relevantes para un país a la hora de entregar información turística, es por ello que se ha generado un modelo de OIT's en convenio con instituciones públicas y privadas y OIT's móviles, respondiendo a las necesidades locales y específicas de cada actividad.

Sustentabilidad

En lo que se refiere al pilar de sustentabilidad, se desarrollará en base a la tarea de protección del medio ambiente y ordenamiento territorial. Nuestro desafío es aplicar líneas de acción coherentes con la identidad turística de país, de tal modo que, los desafíos se centren en la aplicación del Programa piloto de EARLY ADOPTERS, en la ribera del lago Llanquihue; en la participación en el Consejo Global de Turismo Sustentable, para elaborar y aplicar criterios de sustentabilidad en destinos y en el Pilotaje del Sistema Mundial de certificación de destinos sustentables. En esta línea, nuestro desafío es diseñar líneas de acción coherentes con la identidad turística de país, de tal modo que se continuará con el proyecto de un Sistema de Distinción en Sustentabilidad para Establecimientos de Alojamiento Turístico, que se implementará a en el año 2013.

Así también, como medidas de difusión se plantea avanzar en temas de Responsabilidad Social por medio de manuales hacia la industria turística, así como una serie de Manuales de Buenas Prácticas en Sustentabilidad enfocados a la demanda turística nacional.

En esta misma línea se continuará el trabajo para la concesión en las Áreas Silvestres Protegidas del Estado priorizadas por el Comité de Ministros para el Turismo, logrando la concesión de al menos uno de los parques piloto.

Inversión y Competitividad

Durante el 2013 se dará continuidad al Sistema de Información Turística "Rutas Chile": implementando los dos circuitos de la Región del Biobío; Circuito Piedra de Lobos correspondiente a la Ruta del Mar y Circuito Lefkenmapu, correspondiente a la Ruta Originaria.

Se contempla además, elaborar Convenios de Colaboración con instituciones públicas y privadas, desarrollar Oficinas de Información Turística Móviles, implementar una Red de Oficinas de

Información Turística a nivel regional que incorpore los lineamientos del Manual de Identidad del SERNATUR.

La Organización Mundial del Turismo ha priorizado, dentro de sus líneas de acción, el fortalecimiento de los Sitios Patrimonio de la Humanidad como producto turístico, haciendo partícipe a los distintos actores vinculados a los Sitios. El Estado chileno tiene la responsabilidad de mantener, conservar y potenciar sus Sitios Patrimoniales, lo cual supone acciones directas y concretas. Aun cuando se ha trabajado en la puesta en valor de los Sitios, es necesario fortalecerlos y dar continuidad a estas acciones. El Programa Fomento al Turismo comenzará a generar las instancias y gestiones necesarias para trabajar en dos líneas de acción: (1) capacitación a los actores relevantes en la valorización del sitio como un producto turístico y (2) implementación de Planes de Interpretación, con el fin de entregar información de calidad turística, cultural y natural a los visitantes.

Los Programas de Turismo Social, con un presupuesto 2013 de MM\$7.262 en total, continuarán y ampliarán su alcance. El programa Vacaciones Tercera Edad tiene el desafío de implementar los cupos intrarregionales para adultos mayores vulnerables de cada Región del país, lo cual permitirá incorporar nuevas empresas de alojamiento en destinos turísticos emergentes y que también presentan problemas de estacionalidad. Asimismo, se continuará con el desarrollo del programa nacional, el cual en conjunto con cupos sociales e intrarregionales requerirá un total de MM\$4.769, lo que permitirá que 44.533 adultos/as mayores viajen a lo largo del país. Gira de Estudio por su parte, cuenta con un presupuesto de MM\$2.493 para la ejecución 2013. El desarrollo de la temporada considera la inclusión de los establecimientos municipales y particulares subvencionados de las Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, las que se agregan a las Regiones actualmente participantes. También, las Regiones de Aysén y Magallanes participarán con versiones intrarregionales del programa, lo que hace posible la participación de nuevos establecimientos de alojamiento, restaurantes, guías y empresas de transporte, con el fin de hacer frente a la estacionalidad que afecta a los destinos de la zona austral. De esta manera, podrán hacer uso de una gira de estudio 22.792 estudiantes y profesores vulnerables, hito histórico del programa al incluir entre sus beneficiarios a empresarios, jóvenes y profesores de todas las Regiones del país.

Calidad y Capital Humano

Respecto a los desafíos en esta línea, se ha planteado lograr 9.000 servicios turísticos registrados a nivel nacional (cumplir con el 95% de las empresas de Alojamiento y Turismo Aventura identificadas por SERNATUR); contar con al menos 600 servicios con Sello de Calidad Turística en el país; cumplir a cabalidad el plan de posicionamiento del Sello de Calidad, el cual ha sido aprobado por DIPRES para el año 2013; inspeccionar al menos al 80% de la oferta correctamente registrada en SERNATUR y cumplir el 100% del programa establecido con el Instituto Nacional de Normalización (INN) en cuanto a las revisiones de Normas Chilenas de Calidad Turística (Hotel Boutique, Cabañas, Terminología, Agencias de Viajes y Tour Operadores).

Inteligencia de Mercado

Respecto a inteligencia de mercado, dicho pilar se desarrollará en la continuidad de los estudios realizados por SERNATUR, permitiendo obtener información, datos y estadísticas que aporten a la toma de decisiones y a las personas e instituciones que requieren de dicha información.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

- Ley N° 20.423 del sistema institucional para el desarrollo del turismo.
- Ley 19.995 establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego.
- Decreto con Fuerza de Ley N°1 fija planta de personal en la subsecretaría de turismo y regula las demás materias a que se refiere el artículo cuarto transitorio de la ley N° 20.423
- Decreto N° 200 aprueba reglamento del consejo consultivo de promoción
- Resolución N° 71 Exenta aprueba norma general de participación ciudadana.

- Misión Institucional

Implementar nueva institucionalidad del sector Turismo, a través de la elaboración de planes, programas y proyectos para el fomento, promoción y desarrollo sustentable del turismo, así como también la supervigilancia y dirección al actuar de SERNATUR a fin de que este pueda responder a los nuevos desafíos y funciones que adquiere con la nueva Ley, de modo tal, de dar el mejor servicio a turistas nacionales e internacionales.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Posicionar al País en el ranking internacional de turismo, incrementando y mejorando la oferta y servicios turísticos del país, mediante la Política Nacional de Turismo, Reglamentos asociados al sector, aumento de inversión y eficiencia en promoción.

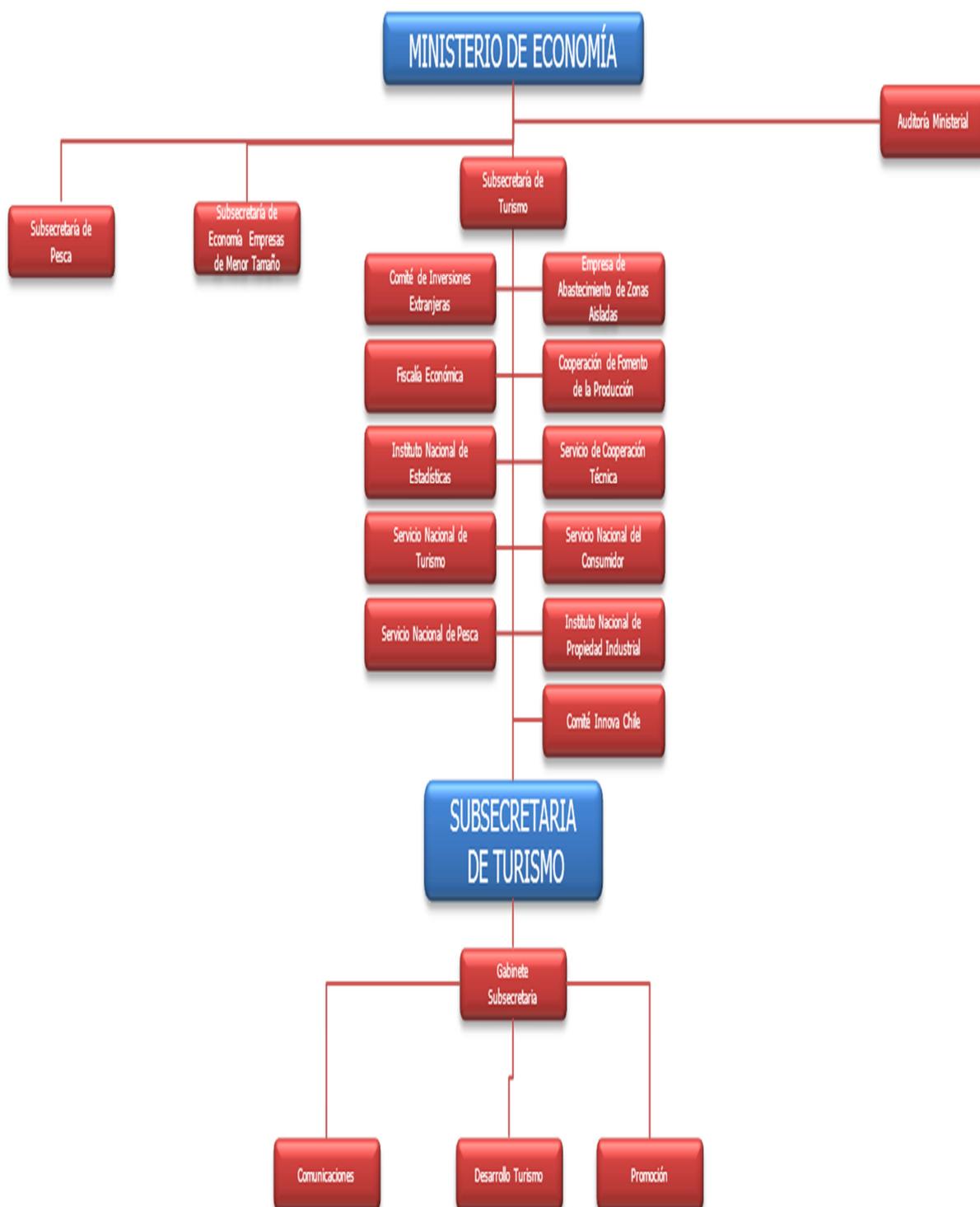
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Política Nacional de Turismo Este producto obedece a la implementación de la Ley N° 20.243 y que entre otras cosas crea la Institucionalidad del sector a través de Reglamentos (Clasificación, Calidad y Seguridad de los prestadores de servicios públicos, Zonas de Interés turísticos y Desarrollo turístico en áreas silvestres protegidas.	1

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Empresas prestadoras del servicio turístico del país
2	Turistas nacionales e internacionales que utilizan los servicios turísticos del país
3	Gremios e inversionistas del sector turismo
4	Consultores especializados en evaluar proyectos turísticos e inmobiliarios y consultores ISO 9001

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



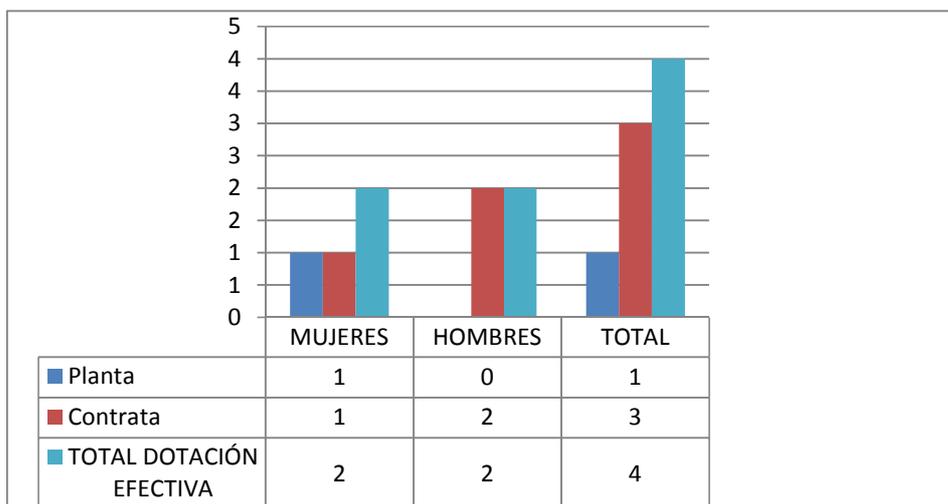
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Jacqueline Plass W.	Subsecretaria de Turismo
Santiago Lecaros E.	Jefe de Gabinete.

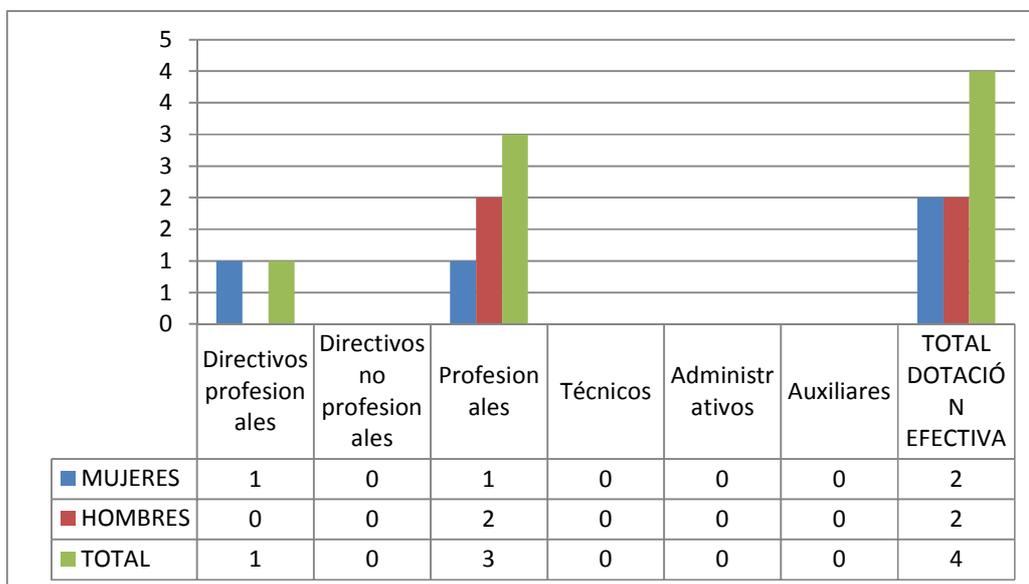
Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2012¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

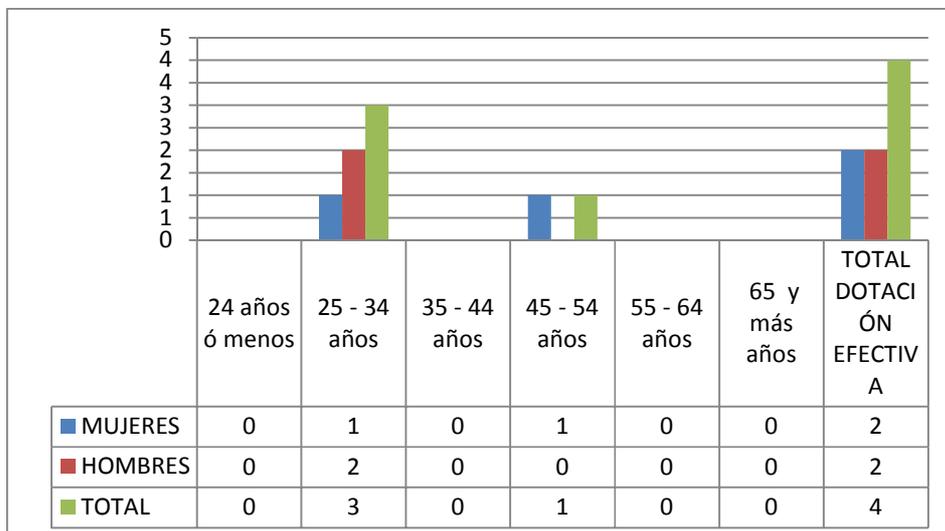


- Dotación Efectiva año 2012¹ por Estamento (mujeres y hombres)



¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2012¹ por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2012², por tipo de contrato



² Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012.

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2011	2012		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(\text{N}^\circ \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0	0	-	
1.2 Efectividad de la selección	$(\text{N}^\circ \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / \text{N}^\circ \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	0	0	-	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	50	-	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	-	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	-	
• Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	-	
o otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	50	-	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	-	

3 La información corresponde al período Enero 2011 - Diciembre 2011 y Enero 2012 - Diciembre 2012, según corresponda.

4 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2011	2012		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	0	1	-	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	-	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	0	0	-	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	0	0	-	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	0	0	-	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	0	0	-	
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0	-	
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					

7 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

8 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2011	2012		
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,04	0,08	50	DESCENDENTE
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas de otro tipo⁹ 	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0	0,02	-	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,1	0,6	16,7	DESCENDENTE
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/\text{Dotación efectiva año } t$	0	0	-	
7. Evaluación del Desempeño¹⁰					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	0	100	-	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	0	0	-	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0	0	-	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0	0	-	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO		
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹² formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO		

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

10 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

11 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

12 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2011 – 2012			
Denominación	Monto Año 2011 M\$¹³	Monto Año 2012 M\$	Notas
INGRESOS	289.447	381.205	
OTROS INGRESOS CORRIENTES		1.609	
APORTE FISCAL	289.447	379.596	
GASTOS	316.125	367.919	
GASTOS EN PERSONAL	202.830	235.966	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	104.590	99.993	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	8.705		
SERVICIO DE LA DEUDA		31.960	
RESULTADO	-26.678	13.286	

13 La cifras están expresadas en M\$ del año 2012. El factor de actualización de las cifras del año 2011 es 1,030057252.

b) Comportamiento Presupuestario año 2012

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas ¹⁷
			INGRESOS	330.849	382.726	381.205	1.521	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES		1.580	1.609	-29	
09			APORTE FISCAL	330.849	381.146	379.596	1.550	
	01		Libre	330.849	381.146	379.596	1.550	
			GASTOS	330.849	387.240	367.919	19.324	
21			GASTOS EN PERSONAL	228.127	252.558	235.961	16.597	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	102.722	102.722	99.993	2.729	
34			SERVICIO DE LA DEUDA		31.960	31.960		
	07		Deuda Flotante		31.960	31.960		
			RESULTADO		-4.514	13.289	-17.803	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.

16 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

17 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹ 2012/ 2011	Notas
			2010	2011	2012		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁰)			1.01	0.9	86	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]			-	-	-	
	[IP percibidos / IP devengados]			-	-	-	
	[IP percibidos / Ley inicial]			-	-	-	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]			5.3	0.3	5.9	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)			5.5	0.3	5.7	

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2012 ²¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	6.064	13.286	19.350
	Carteras Netas		-8.853	-8.853
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-8.853	-8.853
	Disponibilidad Neta	6.064	22.140	28.204
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	6.064	22.140	28.204
	Extrapresupuestario neto		-1	-1
114	Anticipo y Aplicación de Fondos			
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros		-1	-1
216	Ajustes a Disponibilidades			
219	Trasposos Interdependencias			

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2012. Los factores de actualización de las cifras de los años 2010 y 2011 son 1,064490681 y 1,030057252 respectivamente.

19 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

20 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

21 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Ítem no aplica para la Subsecretaría de Turismo

f) Transferencias²²

Ítem no aplica para la Subsecretaría de Turismo

g) Inversiones²³

Ítem no aplica para la Subsecretaría de Turismo

²² Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

²³ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2012

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO ²⁴	% Cumplimiento ²⁵	Notas
				2010	2011	2012				
Política Nacional de Turismo	Porcentaje de acuerdos del Comité de Ministros de Turismo implementados	(Acuerdos implementados en año t/Acuerdos tomados por Comité de Ministros en el año t-1)*100	%	S.I.	100% (2/2)*100	100% (6/6)*100	100% (5/5)*100	SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No									
Política Nacional de Turismo	Informes semestrales al Comité de Ministros de Turismo, enviados oportunamente y que contenga información acerca de la marcha del sector, del cumplimiento, ejecución, resultados y desarrollo de sus acuerdos e instrucciones.	(Informes enviados al Comité de Ministros/N° de Semestre)*100	%	S.I.	100% (2/2)*100	100% (2/2)*100	100% (2/2)*100	SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No									
Política Nacional de Turismo	Promedio mensual de número de visitas de la Sra. Subsecretaria a encuentros con Autoridades y actores del ámbito regional y/o internacional, destinadas a promover la Estrategia Nacional del Turismo.	(N° total de visitas realizadas en el año t/12)	número	S.I.	1.08 número (13/12)	1.25 número (15/12)	1.25 número (15/12)	SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No									
	Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:						100%			
	Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:						0%			
	Porcentaje de cumplimiento global del servicio:						100%			

24 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

25 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2012			
Objetivo ²⁶	Producto ²⁷	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ²⁸	Evaluación ²⁹
Crear 45.000 nuevos empleos directos y 160.000 indirectos relacionados con el turismo al 2020	Crear 45.000 nuevos empleos directos y 160.000 indirectos relacionados con el turismo al 2020	Política Nacional de Turismo	A tiempo en su cumplimiento
Aumentar en un 45 por ciento el número de turistas extranjeros que nos visitan cada año al 2020	Aumentar en un 45 por ciento el número de turistas extranjeros que nos visitan cada año al 2020	Política Nacional de Turismo	A tiempo en su cumplimiento
Duplicar el gasto en turismo como porcentaje del PIB del 3% al 6% al 2020	Duplicar el gasto en turismo como porcentaje del PIB del 3% al 6% al 2020	Política Nacional de Turismo	A tiempo en su cumplimiento
Implementar nueva institucionalidad que permitirá una mayor coordinación y apoyo del Estado al desarrollo del sector Turismo	Implementar nueva institucionalidad para el sector Turismo que se deriva de la ley 20.423	Política Nacional de Turismo	A tiempo en su cumplimiento
Reforzar los programas de promoción de la imagen país en el exterior	Reforzar los programas de promoción de la imagen país en el exterior	Política Nacional de Turismo	Cumplido

26 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un periodo de tiempo preciso.

27 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

28 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

29 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Cuadro 11
Cumplimiento de Gobierno año 2012

Objetivo ²⁶	Producto ²⁷	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ²⁸	Evaluación ²⁹
Invertir en nueva infraestructura física y digital para el turismo	Invertir en nueva infraestructura física y digital para el turismo	Política Nacional de Turismo	Cumplido
Lanzar la Estrategia Nacional de Turismo	Lanzar la Estrategia Nacional de Turismo	Política Nacional de Turismo	Cumplido

Anexo 6: Informe Preliminar³⁰ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³¹ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012)

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

30 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.

31 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

Cuadro 11 Cumplimiento PMG 2012							
Marco	Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance				
	I						
	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	□	Alta	70.00%	100	□
Porcentaje Total de Cumplimiento:					100.00%		

Porcentaje Total de Cumplimiento 2012: 100%

Sistemas Eximidos / Modificados

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapas	Justificación
Marco Básico	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información	Eximir	-	En función de lo establecido en la ley N° 20.243 que crea la Subsecretaría de Turismo y dispone en su Art. N° 11 que las labores financiera y de auditoría podrán ser efectuadas por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, es que dichas Instituciones suscribieron un convenio de cooperación interinstitucional de fecha 31.01.2011, en donde se contempla que las materias por concepto de administración interna serán efectuadas por la Subsecretaría de Economía y en donde se establece que la Unidad de Informática de la Subsecretaría de Economía prestará los Servicios de Soporte Informático a la Subsecretaría de Turismo, por lo tanto esta Secretaría de Estado no cuenta con personal, recursos o procesos en los cuales se pueda cumplir con los objetivos establecidos por el Sistema de Seguridad de la Información. En dicho contexto, es que se solicita se exima del sistema por lo expuesto anteriormente.

	Planificación/Control de Gestión	Descentralización	Eximir	-	La Subsecretaría de Turismo se exime del sistema de descentralización debido a que dentro del ejercicio de sus funciones como organismo colaborador del Comité de Ministros, no le es factible aplicar medidas descentralizadoras ni en el corto ni mediano plazo, ya que su principal producto estratégico Política Nacional de Turismo es diseñado por el Comité de Ministros del Turismo, que por disposición de la ley le corresponde considerar el rol de las regiones y de las comunas para la formulación y aplicación de dicha política. A su vez, la Política Nacional es ejecutada directamente por los servicios públicos del sector.
		Equidad de Género	Eximir	-	Dada la naturaleza de esta Institución, la cual tiene como función principal asesorar al Comité de Ministros de Turismo y no contar con procesos, recursos humanos (dotación máxima es de 8 personas) o financieros, que le permitan incorporar las perspectivas de género o descentralización es que se solicita se exima de dichos sistemas.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

No aplica para la Subsecretaría de Turismo, ya que según lo establecido en la letra b) del artículo 7° de la ley 19.553 y sus modificaciones, es posible integrar los incrementos concedidos por las letras b) y c) del artículo tercero de la citada ley, en el caso que la dotación efectiva de una institución o servicio al momento de definir los equipos de trabajo, sea inferior a 20 funcionarios.

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

No existen proyectos en tramitación durante el año 2012 para la Subsecretaría de Turismo.

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales

La Subsecretaría de Turismo no recibió premios o reconocimientos durante el año 2012.