

---

BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2004

SERVICIO NACIONAL DE  
TURISMO

SANTIAGO DE CHILE

---

# Índice

<b>1. Carta del Jefe de Servicio.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Identificación de la Institución.....</b>	<b>7</b>
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución .....	8
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio .....	9
• Principales Autoridades .....	10
• Definiciones Estratégicas .....	11
- Misión Institucional .....	11
- Objetivos Estratégicos.....	11
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos.....	11
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	12
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	12
• Recursos Humanos .....	15
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo .....	15
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....	16
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	17
• Recursos Financieros .....	18
- Recursos Presupuestarios año 2004 .....	18
<b>3. Resultados de la Gestión .....</b>	<b>19</b>
• Cuenta Pública de los Resultados .....	20
- Balance Global .....	20
- Resultados de la Gestión Financiera .....	22
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos .....	27
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales .....	32
- Informe de Programación Gubernamental .....	32
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	34
• Avances en Materias de Gestión.....	35
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión .....	35
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	36
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales .....	37
- Avances en otras Materias de Gestión .....	38
• Proyectos de Ley.....	39
<b>4. Desafíos 2005 .....</b>	<b>40</b>

---

<b>5. Anexos.....</b>	<b>42</b>
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004 .....	43
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño .....	47
• Anexo 3: Programación Gubernamental .....	48
• Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	51
• Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004 .....	54
• Anexo 6: Transferencias Corrientes .....	55
• Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	56

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo.....	15
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....	16
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	17
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004.....	18
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004.....	18
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004.....	22
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004.....	24
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera.....	26
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004.....	36
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004.....	43
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004.....	47
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004.....	48
Cuadro 13: Cumplimiento Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas.....	51
Cuadro 14: Cumplimiento PMG 2004.....	54
Cuadro 15: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003.....	54
Cuadro 16: Transferencias Corrientes.....	55
Cuadro 17: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	56

---

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato.....	15
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento.....	16
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	17

---

# 1. Carta del Jefe de Servicio



En el período 2004 la gestión institucional estuvo orientada por el desarrollo del Turismo Interno, Conciencia Turística, Calidad de Servicios y Promoción Internacional.

En Turismo Interno se implementó el Programa VEN, que, a partir de la generación de alianzas con el sector privado y Gobiernos Regionales, logró la creación de una oferta integral de servicios turísticos, como medida que potencia el quiebre de la estacionalidad que afecta al sector.

El Programa Vacaciones Tercera Edad amplió su cupo a más de 26 mil personas, a partir del aporte estatal para la Cuarta Temporada que alcanzó \$ 2.041.533.394. También, se elaboró la metodología de selección de nuevos destinos y una caracterización de servicios de alojamiento turístico como potenciales beneficiarios, que proporcionan información necesaria para el futuro del programa.

El Programa de Turismo Juvenil volvió a editar su Guía para el año 2005 y 270 empresarios en 39 destinos se capacitaron en el desarrollo y fortalecimiento de oferta específica para el segmento.

En la línea de abordar el desarrollo del Turismo Interno buscando potenciar productos orientados a diversos segmentos, se emprendieron acciones orientadas a los gobiernos locales, logrando realizar un seminario de capacitación para 120 encargados municipales de turismo y editar la Guía para el Turismo Municipal.

Otra iniciativa fue la capacitación en Conciencia Turística, que alcanzó a más de 11.000 personas, preferentemente de Carabineros de Chile, Taxistas y Guías y Scouts, favoreciendo la aproximación al tema turístico por parte de entidades de otros ámbitos de acción.

En materia de Calidad de los Servicios, el interés del sector privado determinó extender el plazo de consulta y discusión de los borradores, provocando retrasos en la elaboración de la normativa. La participación de la industria se vio también reflejada en los 21 Comités de Normas constituidos en todo el país. Paralelamente, se diseñó el procedimiento de certificación de empresas y personas prestadoras de servicios de alojamiento y guías de turismo.

---

En la Promoción Internacional, se marcó un récord histórico para el turismo receptivo. Las llegadas alcanzaron a 1.924.000 turistas, y por concepto de ingreso de divisas la suma fue de 1.270,3 millones de dólares. En lo relativo a la gestión, se continuó la implementación del Plan de Marketing 2003-2005, que apunta hacia los mercados de mayor rentabilidad para la oferta turística exportable.

Durante octubre, se efectuó la Tercera Reunión Ministerial de Turismo APEC 2004, en la Región de Magallanes y La Antártica Chilena, arrojando como resultado la Declaración de la Patagonia, en que las economías APEC llaman la atención respecto del turismo sustentable, consensuar un idioma común para el sector y potenciar las Cuentas Satélites del Turismo, entre otros temas.

En cuanto a la coordinación de organismos vinculados al desarrollo turístico, se elaboró la Política Nacional de Turismo, presentada al Comité de Ministros para su aprobación, que define siete ejes fundamentales, y establece 16 líneas estratégicas que orientarán la acción pública.

En el ámbito interno, Sernatur cumplió la totalidad del Programa de Mejoramiento de la Gestión, situación derivada del esfuerzo institucional para superar los resultados desfavorables del año 2003.

Los desafíos de la gestión 2005 se enmarcan en 4 líneas prioritarias: Crecimiento del Turismo Interno, Promoción Internacional, Generación de Información y Coordinación Pública para el Desarrollo Turístico.

En este escenario, es imperativo continuar desarrollando productos turísticos, comprometiendo a un mayor y más diverso número de empresarios, apoyados por una campaña genérica. En el mismo ámbito, el Programa Vacaciones Tercera Edad, abordará una tarea que le permitirá contar con información relevante para la toma de decisiones en el mediano plazo, consistente en una evaluación de su impacto económico.

Una tarea importante es la puesta en marcha de un proyecto para incorporar a empresarios privados en el desarrollo ecoturístico de las áreas silvestres protegidas, el cual, asociado a la elaboración de una Guía Turística de las mismas, hará una contribución a la creación de conciencia respecto a su valor, en la perspectiva de proteger su conservación.

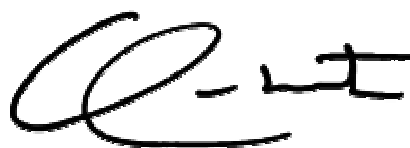
En Promoción Internacional, el desafío es penetrar en el mercado asiático, favorecido por la aprobación de Chile como destino autorizado para los ciudadanos chinos (ADS). Se continuará la implementación del Plan de Marketing, orientado a diversificar las llegadas de turistas y priorizar mercados de larga distancia. Además, Chile será sede del Comité América (CAM) de la Organización Mundial de Turismo (OMT), que favorecerá el posicionamiento internacional del país.

En lo relativo a Calidad de los Servicios, se continuará la implementación del proyecto de elaboración de normas de calidad, con la puesta en marcha del plan piloto de certificación de servicios de alojamiento y guías de turismo y el diseño de la marca de calidad turística chilena.

---

En el área de la generación de información, la meta es la elaboración de la Segunda Cuenta Satélite de Turismo en Chile, que permitirá medir el impacto real del turismo en la actividad económica.

Finalmente, en el ámbito de la Coordinación Pública para el Desarrollo Turístico, el Servicio emprenderá acciones para la difusión e implementación de la Política Nacional de Turismo, como marco de referencia para las acciones que el país, liderado por Sernatur en su rol de órgano ejecutor, debe realizar para alcanzar el desarrollo en el sector.



OSCAR SANTELICES ALTAMIRANO  
Director Nacional de Turismo

---

## 2. Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
  - Misión Institucional
  - Objetivos Estratégicos
  - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
  - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
  - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
  - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
  - Recursos Presupuestarios año 2004

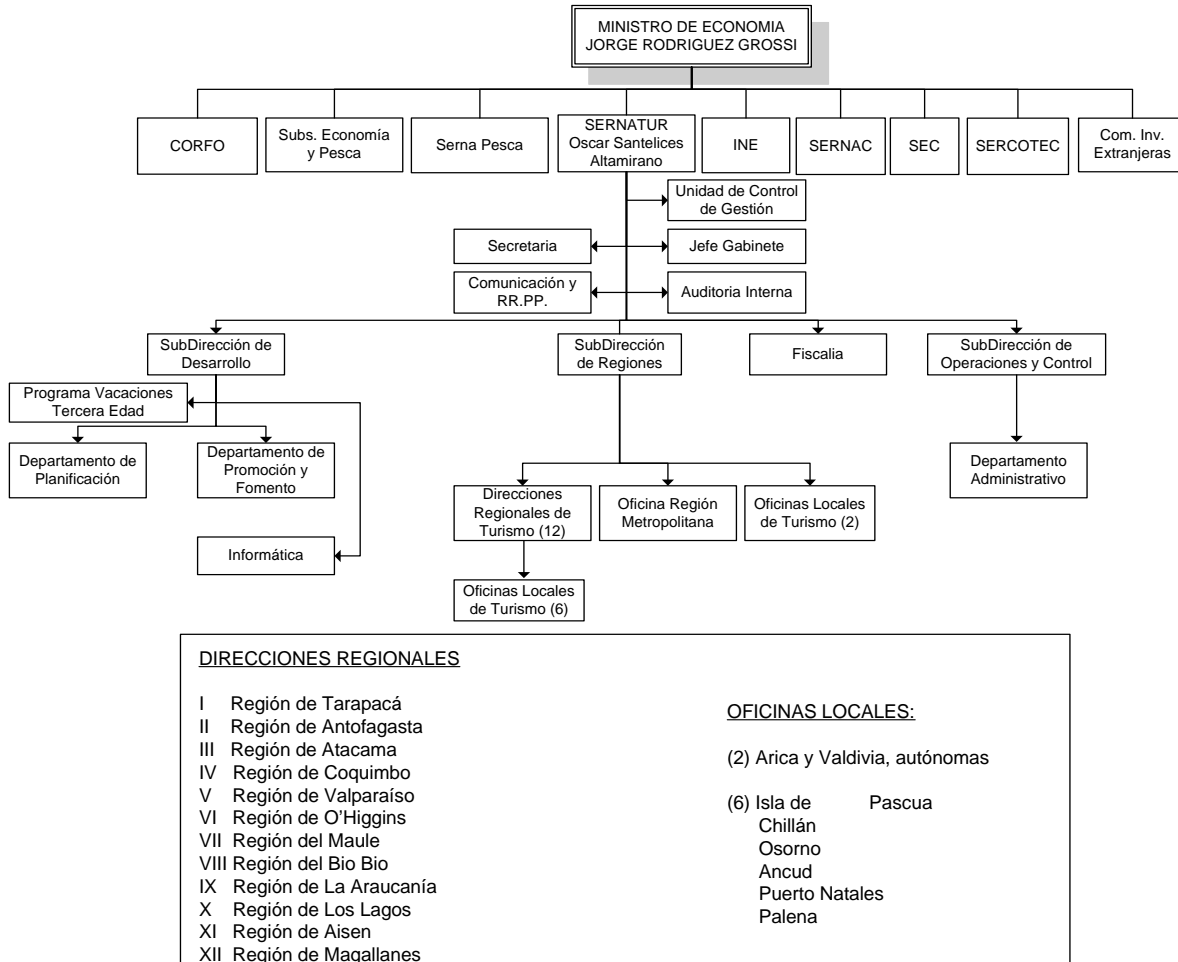


---

## • **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

- Decreto Ley N° 1.224, de 1975, Ley Orgánica del Servicio Nacional de Turismo.
- D.S N° 515, de 1977, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Reglamento del Servicio.
- Ley N° 19.255, de 1993 permite a SERNATUR participar en corporaciones sin fines de lucro, cuyo objetivo sea la promoción turística de Chile en el extranjero, y transferir recursos para dichos efectos.
- D.S. N° 227, de 1987 Reglamento de Calificación y Clasificación de Hoteles, Moteles y Apart-hoteles, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
- D.S .N° 701, de 1993, Reglamento de Clasificación de Residenciales y Camping, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
- Decreto N° 148, de 2003, Modificación D.S. N° 227, de 1987, ambos del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

## • Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



### DIRECCIONES REGIONALES

- I Región de Tarapacá
- II Región de Antofagasta
- III Región de Atacama
- IV Región de Coquimbo
- V Región de Valparaíso
- VI Región de O'Higgins
- VII Región del Maule
- VIII Región del Bio Bio
- IX Región de La Araucanía
- X Región de Los Lagos
- XI Región de Aisen
- XII Región de Magallanes

### OFICINAS LOCALES:

- (2) Arica y Valdivia, autónomas
- (6) Isla de Pascua
- Chillán
- Osorno
- Ancud
- Puerto Natales
- Palena

---

- Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional	Oscar Santelices Altamirano
Subdirector de Desarrollo	Manuel Morandé Santic
Subdirector Operaciones y Control	Luis Fernando Merino Jara
Subdirector de Regiones	Jaime Escudero Ramos
Fiscal	Pamela Sánchez Guzmán

## • Definiciones Estratégicas

### - Misión Institucional

Orientar, consolidar y dinamizar el desarrollo del turismo en Chile, en forma sustentable, generando más oportunidades para incorporar a la comunidad, estimulando la competitividad y transparencia del mercado turístico a través de líneas de acción, programas y proyectos que beneficien a los turistas, nacionales y extranjeros, prestadores de servicios turísticos, comunidades locales y al país en su conjunto.

### - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Consolidar el rol de SERNATUR como generador de información turística para la toma de decisiones.
2	Posicionar en el ámbito internacional la oferta turística exportable de Chile en conjunto con el sector público y privado.
3	Incentivar la práctica del turismo interno, propiciando el uso sostenible de espacios públicos y privados a través del desarrollo de tipos de turismo y turismo dirigidos a segmentos especiales.
4	Contribuir al desarrollo de productos y servicios competitivos en destinos turísticos prioritarios, a través de la difusión y regulación de los productos y servicios y el traspaso de conocimiento y orientación a los sectores públicos y privados, para la priorización de programas y proyectos turísticos.

### - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Información Sectorial</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información Turística General</li> <li>• Información Turística Especializada               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sistema de Información Estadística</li> </ul> </li> </ul>	1
2	<u>Documentación Técnica</u>	1
3	<u>Turismo Interno</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de Turismo Interno</li> <li>• Programas Especiales               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adulto Mayor</li> <li>– Turismo Juvenil</li> <li>– Turismo para Discapacitados</li> </ul> </li> </ul>	3
4	<u>Promoción del turismo a nivel internacional</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en actividades de difusión</li> </ul>	2,4
5	<u>Desarrollo sostenible de la oferta turística</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en desarrollo sostenible y ordenamiento territorial</li> <li>• Actualización y difusión de la normativa para servicios turísticos</li> <li>• Evaluaciones de impacto ambiental de proyectos vinculados al turismo (a través de CONAMA)</li> </ul>	4

### - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Visitantes nacionales
2	Visitantes extranjeros
3	Empresarios turísticos (hotelería, gastronomía, agentes de viaje, etcétera)
4	Inversionistas del Sector Turismo
5	Consultores especializados en evaluar proyectos turísticos e inmobiliarios
6	Instituciones públicas. Las 57 instituciones públicas contenidas en el mapa institucional (55 instituciones de 16 ministerios, una Superintendencia, y Banco Central)
7	Centros de Formación y Capacitación que imparten carreras de turismo a nivel superior (Universidades e Institutos Profesionales)
8	Jóvenes y estudiantes
9	Organismos internacionales
10	Gremios del Sector Turístico
11	Adultos Mayores
12	Discapacitados

**- Productos Estratégicos vinculados a Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/ usuarios a los cuales se vincula
1	Información Sectorial	Visitantes nacionales Visitantes extranjeros Empresarios turísticos Inversionistas del sector Consultores especializados Instituciones públicas Centros de Formación y Capacitación Estudiantes

---

		Organismos internacionales
		Gremios del Sector Turístico
		Empresarios turísticos
		Inversionistas del sector
		Consultores especializados
		Instituciones públicas
2	Elaboración de Documentación Técnica	Centros de Formación y Capacitación
		Estudiantes
		Organismos internacionales
		Gremios del Sector Turístico
		Instituciones públicas
		Gremios del Sector Turístico
3	Turismo Interno	Visitantes nacionales
		Empresarios turísticos
		Inversionistas del sector
		Visitantes extranjeros
		Empresarios turísticos
		Instituciones públicas
		Inversionistas del sector
4	Promoción del turismo a nivel internacional	Consultores especializados
		Gremios del Sector Turístico
		Adultos Mayores
		Jóvenes
		Discapacitados
		Empresarios turísticos
		Inversionistas del sector
5	Desarrollo sostenible de la oferta turística	Consultores especializados
		Instituciones públicas

---

---

Gremios del Sector Turístico

Conama

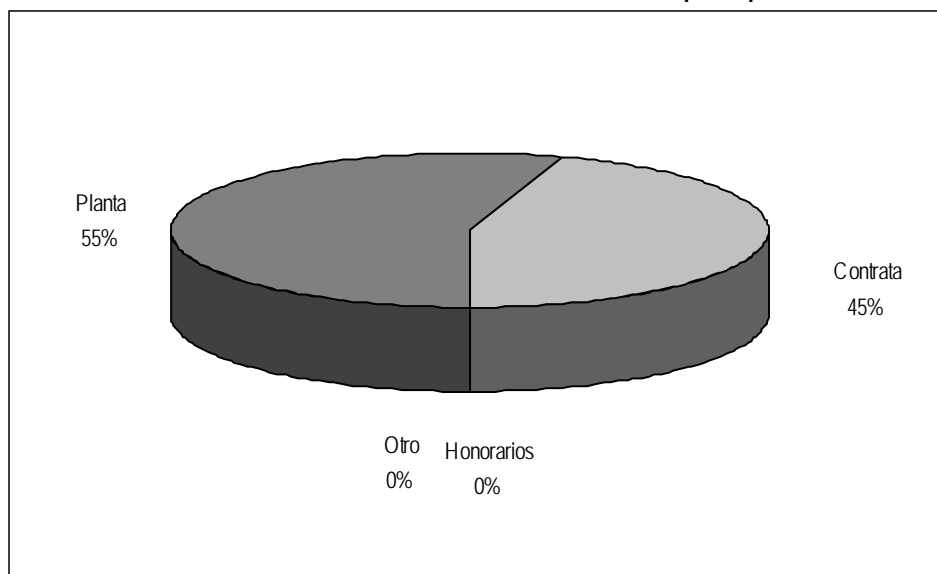
---

- Recursos Humanos

- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo

Cuadro 1 Dotación Efectiva <sup>1</sup> año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	50	51	101
Contrata	50	33	83
Honorarios <sup>2</sup>			
Otro			
TOTAL	100	84	184

- Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato



---

1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

2 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

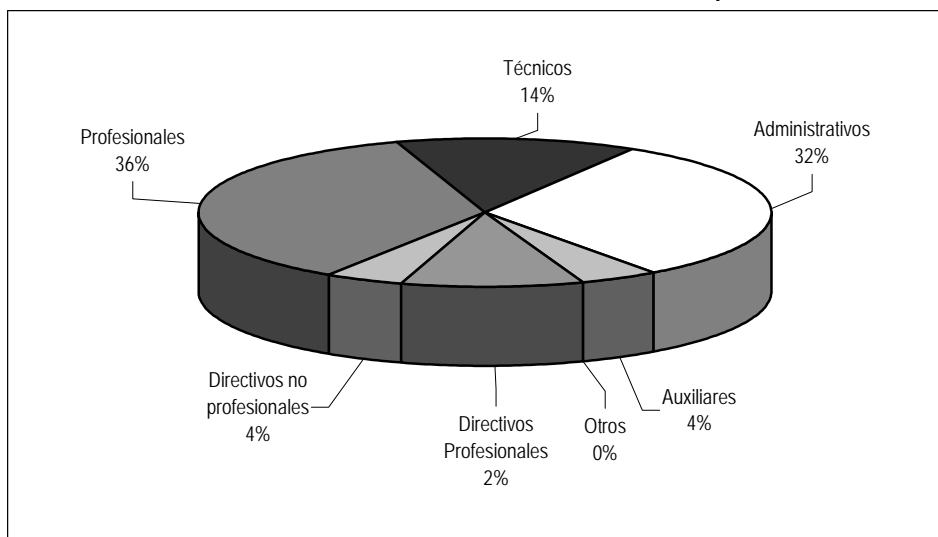
---



- **Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo**

Cuadro 2 Dotación Efectiva <sup>3</sup> año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales <sup>4</sup>	5	14	19
Directivos no profesionales <sup>5</sup>	1	7	8
Profesionales <sup>6</sup>	39	27	66
Técnicos <sup>7</sup>	13	12	25
Administrativos	42	16	58
Auxiliares		8	8
Otros <sup>8</sup>			
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>84</b>	<b>184</b>

• **Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento**



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

4 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

6 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

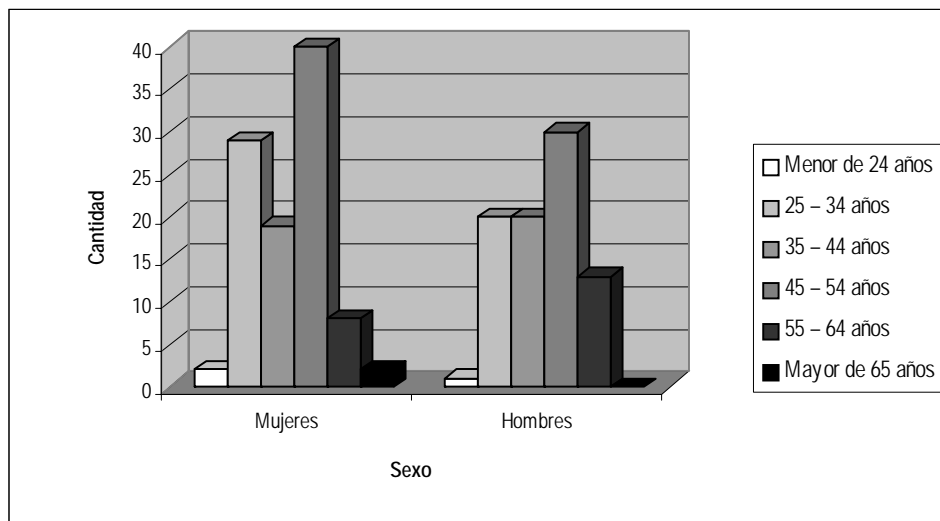
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo

Cuadro 3 Dotación Efectiva <sup>9</sup> año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	2	1	3
25 – 34 años	29	20	49
35 – 44 años	19	20	39
45 – 54 años	40	30	70
55 – 64 años	8	13	21
Mayor de 65 años	2		2
TOTAL	100	84	184

• Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo



9 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

---

- Recursos Financieros

- Recursos Presupuestarios año 2004

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos <sup>10</sup> año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	5.841.435
Endeudamiento <sup>11</sup>	
Otros Ingresos <sup>12</sup>	1.395.732
TOTAL	7.237.167

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados <sup>10</sup> año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente <sup>13</sup>	4.552.398
De Capital <sup>14</sup>	58.817
Otros Gastos <sup>15</sup>	2.625.952
TOTAL	7.237.167

---

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

11 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

12 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

13 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

15 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

---

---

## 3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
  - Balance Global
  - Resultados de la Gestión Financiera
  - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
  - Informe de Programación Gubernamental
  - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
  - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
  - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
  - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
  - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

---

- **Cuenta Pública de los Resultados**

- **Balance Global**

Sernatur hace un positivo balance en el ámbito de las acciones tendientes al desarrollo, fortalecimiento y promoción del turismo interno, ya que las principales metas comprometidas para el año 2004 han sido alcanzadas. Así, la campaña de turismo interno, que habitualmente se limitaba a la promoción genérica de los destinos turísticos nacionales, el año 2004 evoluciona hacia la creación de productos integrales, agrupados en el Programa VEN, lanzado en conjunto con Lan Chile.

También obtuvo resultados favorables el accionar del Servicio para fortalecer la institucionalidad turística municipal, en el entendido que es a nivel de municipios, donde se juega gran parte del éxito que pueda alcanzar el desarrollo del turismo interno. En este marco, la realización de un seminario de capacitación turística para 120 encargados municipales de turismo, la edición de una Guía para el Turismo Municipal constituyen importantes logros del año 2004 y el crecimiento del número de encargados de turismo en los municipios.

Por otra parte, el Programa de Turismo Juvenil volvió a editar su Guía para el año 2005, pero, para desarrollar y fortalecer una oferta que se adecue a los requerimientos del segmento juvenil, durante 2004 más de 340 empresarios en 39 destinos fueron capacitados en materias como calidad de servicio, desarrollo de negocios y marketing, generando oferta específica para el segmento.

En la misma línea, un programa de más antigua data como es el Programa Vacaciones Tercera Edad continuó desarrollándose exitosamente en lo relativo a ventas y a satisfacción de los adultos mayores que lo utilizan.

En lo referido al desarrollo de productos competitivos, durante 2004 se logró parcialmente la meta de elaborar 15 normas en el marco del proyecto de calidad de los servicios turísticos, dado que el retraso producido en la discusión de los borradores de normas, no permitió cerrar el proceso. El retraso observado obedeció a que el Servicio consideró imprescindible extender todo lo que fuese necesario el plazo de consulta pública de los borradores de normas, en el entendido que la disposición a recoger la mayor cantidad de opiniones de parte de los actores relevantes actúa como garantía del éxito del proyecto, que sólo se alcanzará en la medida que cada una de las normas se encuentre plenamente legitimada ante los diversos actores que la pondrán en práctica. Paralelamente a la redacción y discusión de normas también se trabajó en el sistema de certificación y acreditación, lográndose contar hoy con un procedimiento de certificación de empresas y personas prestadoras de servicios de alojamiento y guías de turismo.

Muy relacionado con el tema de turismo interno, la meta relativa a la capacitación en conciencia turística alcanzó resultados muy exitosos, ya que fue posible capacitar a más de 11.000 personas, preferentemente personal de Carabineros de Chile, Taxistas y Guías y Scouts; los cuales respondieron con entusiasmo a la convocatoria de Sernatur y contaron con el respaldo de sus instituciones y asociaciones respectivamente.

---

En el ámbito de la promoción internacional, el 2004 fue un período de continuidad en la implementación del Plan de Marketing 2003-2005, cuyo objetivo apunta hacia los mercados de mayor rentabilidad para la oferta turística exportable y que contó con el impulso dado por la realización en Chile de las reuniones de la APEC, particularmente, la reunión de Ministros de Turismo efectuada en Punta Arenas, que convocó a delegados ministeriales de las 18 economías participantes.

Finalmente, es importante señalar que se elaboró y presentó al Ministerio de Economía una propuesta de Proyecto de Ley que busca modificar la institucionalidad de SERNATUR, brindándole un marco jurídico acorde a los nuevos desafíos que presenta la actividad turística en el país, principalmente en el diseño institucional del mismo, y las atribuciones relativas a su misión como organismo técnico.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 - 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ <sup>16</sup>	Monto Año 2004 M\$	Notas
<b>• INGRESOS</b>	<b>6.627.826</b>	<b>7.237.167</b>	
<b>INGRESOS DE OPERACIÓN</b>	<b>915</b>	<b>64</b>	<b>1</b>
VENTAS DE ACTIVOS	3.610		2
<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>56.926</b>	<b>63.215</b>	<b>3</b>
APORTE FISCAL	5.880.161	5.841.435	4
SALDO INICIAL DE CAJA	686.214	1.332.453	5
<b>• GASTOS</b>	<b>6.627.826</b>	<b>7.237.167</b>	
<b>GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>1.902.425</b>	<b>1.996.602</b>	<b>6</b>
<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	<b>715.000</b>	<b>763.941</b>	<b>7</b>
PRESTACIONES PREVISIONALES		9.943	8
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.858.784	1.781.912	9
<b>INVERSIÓN REAL</b>	<b>49.657</b>	<b>58.817</b>	<b>10</b>
OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	755.449	1.298.337	11
<b>SALDO FINAL DE CAJA</b>	<b>1.346.511</b>	<b>1.327.615</b>	<b>12</b>

Notas:

1. El único ingreso que se tenía en la Institución era la venta de fotocopias en Biblioteca, lo cual dejó de efectuarse porque este servicio dejó de ser demandado por los usuarios.
2. En el año 2003 se efectuó venta de vehículo dado de baja.
3. La diferencia corresponde a la devolución de dinero por concepto de proyectos CPT no efectuados y variaciones en el uso de licencias médicas de los funcionarios.
4. Disminución en el aporte fiscal.
5. Corresponde a gastos devengados y no pagados al 31/12/2003, principalmente asociados al Programa Vacaciones Tercera Edad y aplicación Ley 19.255.
6. Corresponden a pagos por asignaciones profesionales a funcionarios que adquirieron el derecho a percibirla durante el año.
7. Corresponde a un incremento en los costos de operación, principalmente por concepto de reparaciones de oficinas en Santiago y Regiones.
8. Corresponde a bonificación por retiro para jubilaciones de dos funcionarios en el marco de la Ley N° 19.882.
9. La diferencia es producto del no pago de traslados de los beneficiarios correspondiente al Programa Vacaciones Tercera Edad.
10. Corresponde a fondos destinados para inversión en las Direcciones Regionales de Turismo en reposición de mobiliario, por disposición del jefe superior del Servicio.

16 La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

- 
11. Son producto de devengaciones efectuadas en años anteriores, en su mayoría del Programa Vacaciones Tercera Edad.
  12. Corresponde a saldo pendiente de pago.



**Cuadro 7**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupues to Inicial <sup>17</sup> (M\$)	Presupues to Final <sup>18</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengad os <sup>19</sup> (M\$)	Diferen cia <sup>20</sup> (M\$)	Notas
01			INGRESOS DE OPERACIONES	1.581	1.581	64	1.517	1
04			VENTA DE ACTIVOS	1.325	1.325	0	1.325	2
07			OTROS INGRESOS	14.977	54.107	63.215	-9.108	
	79		OTROS	14.977	54.107	63.215	-9.108	3
09			APORTE FISCAL	5.814.988	5.841.435	5.841.435		
	91		LIBRE	5.814.988	5.841.435	5.841.435		
		001	REMUNERACIONES	1.813.147	1.869.278	1.869.278		
		002	RESTO	4.001.841	3.972.157	3.972.157		
11			SALDO INICIAL DE CAJA	100	1332452	1.332.453	-1	
21			GASTOS EN PERSONAL	1.813.147	1.995.186	1.996.602	-1416	4
22			BIENES Y SERVICIO DE CONSUMO	794.975	794.700	794.816	-116	5
24			PRESTACIONES PREVISIONALES		9.237	9.943	-706	
	30		PRESTACIONES PREVISIONALES		9.237	9.943	-706	6
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3.165.227	3.080.146	3.065.304	14.842	
	31		TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO	3.164.903	3.079.822	3.065.177	14.645	
		001	SALAS CUNA Y/O JARDINES INFANTILES	27.965	27.708	25.309	2.399	7
		131	APLICACIÓN LEY N° 19255	942.444	933.850	926.558	7.292	8
		132	PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD	2.194.494	2.118.264	2.113.310	4.954	9
	34		TRANSFERENCIAS AL FISCO	324	324	127	197	
		001	IMPUESTOS	324	324	127	197	10
31			INVERSIÓN REAL	59.422	58.872	58.817	55	
	50		REQUISITOS DE INVERSIÓN PARA FUNCIONAMIENTO	28.400	28.139	28.471	-332	11
	51		VEHÍCULOS	10.192	10.096	10.079	17	12
	56		INVERSIÓN EN INFORMÁTICA	20.830	20.637	20.267	370	13
60			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	100	1.292.659	1.301.411	-8.752	14
90			SALDO FINAL DE CAJA	100	100	10.274	-10.174	15

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

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

---

Notas:

1. El único ingreso que se tenía en la Institución era la venta de fotocopias en Biblioteca, lo cual dejó de efectuarse porque este servicio dejó de ser demandado por los usuarios.
2. No se concretó la venta de vehículos dados de baja.
3. Se recuperaron montos superiores a lo presupuestado por concepto de licencias médicas.
4. Corresponde al pago de asignaciones profesionales no consideradas en el presupuesto.
5. Se efectuó gastos imprevistos e imposterables en las Direcciones Regionales.
6. Diferencias dictaminadas por la Contraloría General de la República respecto a diferencias de sueldos no contempladas en el cálculo de una ex funcionaria.
7. Ahorro en jardines infantiles en Santiago como en las Direcciones Regionales.
8. Corresponden a fondos para proyectos que no fueron autorizados en su oportunidad por Sernatur.
9. Corresponde a ahorros en gastos operacionales en el Programa Vacaciones Tercera Edad.
10. Se explica por la no venta de fotocopias de Biblioteca Sernatur.
11. Mayor valor de bienes adquiridos en la Direcciones Regionales.
12. Menor valor de mercado de vehículo adquirido en Santiago.
13. Corresponde a la no adquisición de implementos computacionales para compensar el déficit del ítem 50, que se presenta en negativo.
14. Corresponde a un error conceptual, debido a una rebaja en el presupuesto de gastos en operaciones años anteriores, cuando lo que correspondía era el aumento en el ítem otros ingresos .
15. Corresponde al saldo devengado y forma parte del saldo inicial para el año 2005.

Cuadro 8 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>21</sup>			Avance <sup>22</sup> 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{23} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	66.67	30.0	29.0	103.4	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)} / \text{Dotación efectiva}^{24}]$	M\$	13.951	14.387	15.003	95.9	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{25} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$	%	86.73	70.09	63.63	110.2	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{26} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$		n.c.	n.c.	n.c.		

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

22 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.

23 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

24 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

25 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

---

## - Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

### Producto Estratégico N° 1: Información Sectorial

Entre los principales logros destacan:

- Incorporación al sitio web [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl) circuitos turísticos.
- Incorporación al sitio web [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl) de atractivos de jerarquía nacional.
- Habilitación de una sección especial para el adulto mayor.
- Disponibilidad en el sitio web de la Cartilla de Descuentos para el Adulto Mayor, la Guía de Turismo Juvenil y la Cartilla de Nieve.
- Se realizó un curso de capacitación para los Informadores Turísticos de SERNATUR.
- Se capacitó a los empresarios turísticos para la utilización del Registro de Empresarios On-line del sitio.

Destaca también que el 97,5% de las consultas recibidas desde el correo contáctenos del sitio web fue respondido en el plazo de 3 días hábiles (Indicador de Desempeño N° 1) y que la meta de número de reclamos por la atención brindada a los usuarios también fue lograda durante el período (Indicador de Desempeño N° 10).

### Producto Estratégico N° 2: Documentación Técnica

Elaboración de Estudio del Gasto del Turismo Interno, efectuado por primera vez, mediante una muestra a 4.000 hogares en todo el país, que permitirá disponer de información acerca del comportamiento turístico de los chilenos, actualmente en etapa de procesamiento.

Elaboración del Estudio de Satisfacción del Turista Internacional, que, ha sido distribuido a los usuarios de este tipo de información y se encuentra disponible para consulta en el sitio web de Sernatur.

Versión final del Sistema de Información Geográfico, todavía en etapa de uso interno, pero que ya ha sido puesto a disposición de las Direcciones Regionales de Turismo, que pueden actualizar y complementar la información que contiene.

La elaboración de documentación técnica, que hasta el año 2004 distingue entre documentos sistemáticos y esporádicos, es medida mediante los Indicadores de Gestión N° 3, 4, 6 y 7, dando cuenta éstos que se elaboró más documentos de lo presupuestado para el ejercicio. Así, se editaron los documentos "Manual de Accesibilidad Turística para Personas con Movilidad Reducida y Discapacidad" y "Áreas Turísticas de Chile: Productos y Tipos de Turismo", los cuales apuntan a responder a necesidades emergentes de los usuarios institucionales.

---

### Producto Estratégico N° 3: Turismo Interno

Se creó el Programa VEN, el cual logró la participación de 4 operadores turísticos: CTS, Euroandino, Masterhouse y OTSI, desarrollando un innovador producto turístico en los destinos de Arica, Iquique, La Serena, Concepción, Puerto Montt y Valdivia.

La campaña de promoción genérica, se realizó principalmente en Santiago, por ser el centro emisor más importante del país, a través de Vía Pública, Publímetro, Revista en Viaje, LANTOURS y La Tercera. En esta campaña genérica participaron las regiones de Tarapacá, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Magallanes, Bío Bío, Aysén y Araucanía.

El Programa Vacaciones Tercera Edad amplió su cupo a más de 26 mil personas, a partir del aporte estatal para la Cuarta Temporada que fue de \$2.041.533.394. Destacan también como logros de la gestión 2004:

- Incorporación del destino combinado Concepción - Valle Las Trancas.
- Incorporación del transporte en Tren.
- Diferenciación del valor de los paquetes turísticos "Todo incluido" de acuerdo a la cantidad de días y el medio de transporte, llegando a tarifas de \$135.500; \$99.500, \$79.500, \$ 69.500 y \$49.500, lo que permite ofrecer una oferta adecuada a diferentes usuarios.
- Incorporación de nuevos mecanismos de pago del paquete turístico:
  - Pensionados INP, hasta 10 cuotas, descuento mensual por planilla.
  - Tarjeta bancaria, en tres cuotas precio contado o hasta 24 cuotas con interés.
  - Se incorporaron casas comerciales (Almacenes París, Hites, La Polar y Ripley), para cancelar con sus tarjetas de crédito.
- Incorporación de una línea 800 (800 104 104), para mejorar la atención de consultas.

La satisfacción de los usuarios del Programa Vacaciones Tercera Edad (Indicador de Desempeño N° 5), medida anualmente mediante una encuesta a una muestra representativa de 500 adultos mayores, alcanzó resultados muy favorables durante 2004, observándose que el 98,4% se declara muy satisfecho y satisfecho con el programa.

En el marco del Programa Turismo Juvenil se editó nuevamente la Guía de Turismo Juvenil con 180 mil ejemplares, la cual se distribuyó a través de las Oficinas de Información Turística de SERNATUR, en los Infocentros del INJUV y en las páginas web de ambas instituciones.

---

Durante el año, se logró convocar a participar en el Programa a 340 empresarios de alojamientos turísticos de todo el país (en 39 destinos), que fueron capacitados para mejorar su oferta y adecuarla a las necesidades del segmento juvenil.

El Programa de Turismo Municipal realizó el II Seminario Nacional de Capacitación Turística, para profesionales de Municipios del país, con un total de 120 asistentes. Además se elaboró la Guía para el Desarrollo del Turismo Municipal.

#### Producto Estratégico N° 4: Promoción del turismo a nivel internacional

La Corporación de Promoción Internacional, CPT, creó dos importantes áreas de trabajo: Turismo de Negocios y Turismo Recreativo.

Los recursos del plan de acción 2004 alcanzaron los US\$ 3.6 millones, de los cuales US\$ 2.1 millones (57,9%) correspondieron al sector privado y US\$ 1.5 millones (42%), al sector público. Esta inversión permitió:

- Participar en diez ferias internacionales de turismo, en dos especializadas en turismo recreativo y en dos de turismo de convenciones e incentivos.
- Las Oficinas de Información y Marketing Turístico de las Embajadas de Chile en Madrid y Washington, continuaron su gestión.
- El Chile Convention Bureau presentó un total de 31 postulaciones, ganándose 24 de ellas.
- Para posicionar al país como el mejor destino de nieve de Sudamérica e incrementar así la llegada de turistas de invierno, se desarrolló la campaña Ski Chile. Se atacaron los mercados de Brasil, México, Estados Unidos y Colombia.

El año 2004, marcó un récord histórico para el turismo receptivo. La llegada de visitantes extranjeros alcanzó la cifra de 1.785.000 turistas, en tanto el Estudio del Gasto del Turismo Receptivo estima por concepto de divisas la suma de 1.270,3 millones de dólares.

Estos resultados se reflejan en los Indicadores de Desempeño N° 15, 16 y 17, que muestran el crecimiento en el ingreso de turistas provenientes de América del Sur, América del Norte y Europa, si bien para este último mercado el crecimiento no alcanza la meta establecida para el ejercicio.

También en relación a la promoción internacional, el Indicador de Desempeño N° 8 da cuenta de un 56% de aporte efectivo de agentes privados a las campañas de promoción anual del sector turismo, que indica buenos resultados en la captación de recursos provenientes del sector privado.

#### Producto Estratégico N° 5: Desarrollo sostenible de la oferta turística

---

---

Se implementó el Programa de Capacitación en Conciencia Turística dirigido a Carabineros, taxistas y otros actores relevantes en 10 destinos turísticos del país. La capacitación abarcó a 12 mil personas a nivel nacional.

En el proyecto Normas de Calidad, se constituyeron 21 Comités para la Calidad de los Servicios Turísticos, uno en cada capital regional y destino turístico relevante; integrados por representantes de entidades públicas y privadas. Su función es informar y conducir las etapas del proyecto. Entre las acciones realizadas, destacan:

- Se dispusieron en Etapa de Comité Técnico, para posteriormente ser sometidas a aprobación final, las normas Hotel 3 estrellas NCh2912. c2004, Hotel 4 y 5 estrellas NCh2021. c2004 y Hotel 1 y 2 estrellas NCh2912. c2004.
- Culminó la etapa de Consulta Pública de las normas Centro Termal NCh2939. c2004, Bed and Breakfast NCh2941. c2004, Camping NCh2948. c2004, Resort NCh2949. c2004, Guía de Turismo Especializado NChc2950. c2004 y Turismo Aventura – Alta Montaña NCh2951. c2004.
- En etapa de Borrador, próximas a ser sometidas a Consulta Pública, quedaron las normas de Hostería, Motel o Cabaña , Apart Hotel, Lodge, Hostal o Residencial, Albergue o Refugio, Guía de Turismo General y Turismo Aventura – Montañismo.

Complementariamente, se elaboró el esquema de Certificación, para ser sometido a aprobación definitiva y se realizó el Seminario–Taller Internacional “Sobre los Sistemas de Calidad en el Turismo”, en conjunto con la Organización Mundial del Turismo, OMT.

En lo relativo al fomento del desarrollo de actividades turísticas a través de los instrumentos con que cuentan los organismos del Estado y de recursos del Fondo Nacional de Desarrollo Regional, SERNATUR ha identificado en todo el país aproximadamente cien áreas prioritarias. Asimismo, se declaró Bahía Cisne, Tercera Región como Zona de Interés Turístico Nacional (ZOIT) y se encuentran otras tres áreas en proceso de declaración.

En la misma línea, se valora como un logro la constitución de un comité de trabajo entre SERNATUR y CONAF que ha identificado Parques y Reservas Nacionales en todo el país para la participación de privados con enfoque ecoturístico durante el 2005. Esta iniciativa ha sido priorizada en la primera sesión del Comité de Ministros para el Turismo.

Otro logro relacionado con el desarrollo sostenible del turismo, destaca la realización de talleres en distintas localidades del país para la identificación de indicadores de desarrollo sostenible. La aplicación de estos indicadores se está impulsando a nivel local a objeto de desarrollar mediciones en los destinos turísticos.

Relacionado también con el desarrollo sostenible del turismo, el Indicador de Desempeño N° 9, evidencia resultados favorables en términos de cumplimiento de la tarea de Sernatur de ejecutar informes de

---

impacto ambiental para proyectos en proceso de evaluación en CONAMA, los cuales, durante 2004, fueron realizados en el plazo estipulado en el 100% de los casos solicitados.

Se elaboraron más de cien indicadores en los ámbitos económicos, sociales y ambientales del turismo sostenible y se han desarrollado tres talleres regionales sobre el manejo de indicadores, aplicándose la primera experiencia piloto de medición en la localidad de Pucón.

Los indicadores propuestos en Pucón - Villarrica contemplan: disponibilidad de agua en alta temporada, ingresos turísticos en alta temporada, crecimiento de incendios forestales en alta temporada, evolución de precios de productos de consumo masivo.

#### Producto de Gestión Institucional

Se elaboró Política Nacional de Turismo, presentándose al Comité de Ministros para su aprobación. En ella se definen siete ejes fundamentales para el desarrollo de la actividad, y se establecen las líneas estratégicas que orientarán la acción pública a futuro.

Se presentó al Ministerio de Economía propuesta de Proyecto de Ley que busca modificar la institucionalidad de SERNATUR, brindándole un marco jurídico acorde a los nuevos desafíos que presenta la actividad turística en el país, principalmente en el diseño institucional del mismo, y las atribuciones relativas a su misión como organismo técnico.



---

- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- **Informe de Programación Gubernamental**

El Servicio comprometió dos importantes objetivos vinculados al Programa Vacaciones Tercera Edad, el primero de ellos referido a la elaboración de una metodología de selección de ciudades que puedan convertirse en destinos de este programa, la cual define y explicita las características que debe poseer una determinada ciudad para incluirse como destino. De esta manera, se cuenta ahora con una metodología que, combinando variables tales como la infraestructura turística y el impacto que sobre ella genera la estacionalidad característica del sector, permite establecer los requerimientos de los posibles destinos, transparentando su inclusión en el programa y garantizando, al mismo tiempo, las posibilidades de que dicho destino resulte atractivo para los/as usuarios/as del programa.

El segundo compromiso vinculado al Programa Vacaciones Tercera Edad consistió en la identificación y caracterización de los servicios de alojamiento turístico involucrados en el programa, y aquéllos radicados en las ciudades destino, que no se han incorporado al programa y que podrían convertirse en beneficiarios potenciales del mismo. Para cumplir esta meta, fue necesario elaborar, y posteriormente aplicar, un modelo de servicios turísticos de alojamiento adaptado a las necesidades de los adultos mayores que hacen uso de los paquetes turísticos.

Ambos objetivos proporcionan información para la planificación del futuro del programa, situación altamente favorable en el contexto actual, donde el programa se enfrenta a su quinta temporada.

El tercer objetivo de gestión se relaciona con el proyecto de elaboración de normativa para servicios turísticos, proyecto financiado por el FDI de CORFO y ejecutado en conjunto con el Instituto Nacional de Normalización, el cual apunta hacia la actualización, y/o generación, de la normativa relativa a establecimientos de alojamiento turístico, guías de turismo y actividades de turismo aventura; lo cual permitirá avanzar hacia el otorgamiento de servicios turísticos de calidad. Durante 2004, el proyecto consideró la elaboración de 15 normas y la creación de un Sistema de Certificación y Acreditación de Servicios.

Para el caso de las normas elaboradas, el trabajo se inició con la creación de 21 Comités de Normas en todo el país, constituidos con la participación de actores relevantes de la industria turística, instancia que permite validar la nueva normativa y contribuye al éxito en la futura implementación de la misma. No obstante, lo extenso del proceso de consulta derivó en retraso en las actividades programadas para el año, alcanzándose parcialmente la meta establecida.

En lo relativo al Sistema de Certificación y Acreditación, el trabajo del período concluyó con la elaboración de un procedimiento para la certificación de empresas y personas que prestan servicios turísticos, el cual será implementado de manera piloto durante 2005, para, una vez concluido dicho proceso, disponer de un procedimiento que efectivamente permita certificar la entrega de servicios acordes a estándares internacionales.

---

El desarrollo del turismo interno, uno de los objetivos estratégicos del Servicio, determinó la definición de una meta orientada al fortalecimiento de la gestión de los municipios en turismo, habida cuenta de la contribución que aquéllos hacen al incentivo de la práctica del turismo interno y al desarrollo de actividades turísticas para segmentos específicos. En esta línea, constituye un éxito la elaboración de una Guía para el Desarrollo del Turismo Municipal, documento que entrega lineamientos para la gestión de los departamentos municipales de turismo y complementa la implementación del programa de capacitación a dichas instancias municipales, otro producto logrado en el marco de esta meta. Vinculado también a esta meta, la implementación, en todas las regiones del país, de un programa de capacitación en conciencia turística, permitió formar en esta materia a más de 11.000 personas, entre las que se cuentan personal de Carabineros de Chile, jóvenes de la Asociación de Guías y Scouts de Chile y taxistas, grupos objetivos seleccionados porque en su diario accionar se contactan frecuentemente con turistas, transformándose en actores relevantes del quehacer turístico.

El programa de turismo juvenil se convirtió en un importante avance en lo relativo al fortalecimiento del turismo interno, los jóvenes demuestran alto interés por acceder a servicios turísticos, mediante este programa, más de 300 empresarios fueron capacitados para adecuar su oferta a la demanda juvenil. Complementariamente, los empresarios comprometidos en el programa ofrecieron precios accesibles a los jóvenes, quienes accedieron a la oferta mediante la Guía de Turismo Juvenil, que, en su tercera versión, alcanzó un tiraje de 185.000 ejemplares y fue distribuida gratuitamente a través de las Oficinas de Información Turística de Sernatur, de los Infocentros de INJUV y en los sitios web de ambos servicios.

---

- **Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones<sup>27</sup> Evaluadas<sup>28</sup>**

Programa: Vacaciones Tercera Edad

El Programa Vacaciones Tercera Edad se vincula al objetivo estratégico Turismo Interno, sub-producto Programas para Segmentos Específicos. Se debe destacar como una medida importante para la ejecución del programa, la ampliación del período de ejecución anual hasta los meses de marzo y abril del año siguiente (exceptuándose enero y febrero por tratarse de temporada alta), dado que permite a los adultos mayores utilizar dos meses de fuerte demanda y asegura a los empresarios participantes buenos niveles de venta de sus servicios en temporada baja.

Por otra parte, el programa logró mejorar sus sistemas informáticos, contando ahora con una base de datos de todos los usuarios adultos mayores, que ha permitido disponer de una caracterización de los beneficiarios, útil para la evaluación del programa.

Finalmente, se debe destacar como compromisos relevantes del período 2004 aquéllos referidos a la elaboración de una metodología de selección de destinos y un modelo de servicios turísticos adaptado a las necesidades del adulto mayor; ambos permiten proyectar las posibilidades de crecimiento del programa, en términos de destinos y servicios turísticos involucrados.

---

27 Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

28 Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

---

- **Avances en Materias de Gestión**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión**

Sernatur cumplió, durante el período 2004, la totalidad de los objetivos comprometidos en el Programa de Mejoramiento de la Gestión. Situación derivada del esfuerzo realizado por el Servicio para superar los desfavorables resultados obtenidos en el PMG del año 2003.

Respecto a los logros obtenidos, destaca el avance en el área de atención de usuarios, que incluye los sistemas de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias y de Gobierno Electrónico. Ambos sistemas fueron abordados en la perspectiva de implementar acciones de mejoramiento tendientes hacia una mayor y mejor utilización del sitio web por parte de los usuarios, disminuyendo costos de tiempo y transporte en demanda de los servicios institucionales. Ello permitió que procesos de entrega de información turística, consulta por material bibliográfico y patrocinio institucional, sean ahora encauzados mediante el sitio web [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl). Destacan entre las acciones de mejoramiento, las siguientes:

- Implementación de una página de circuitos turísticos en el sitio web, logrando que el 100% de los circuitos definidos se encuentre disponible en la web.
- Capacitación en métodos de atención telefónica del 100% de informadores turísticos operadores de call center.
- Incorporación en el sitio web del 90% del catálogo de bibliografía disponible en Biblioteca.
- Capacitación a empresarios turísticos de regiones en el uso del registro de empresarios del sitio web, cumpliendo el 100% del programa de trabajo.

En otra área de trabajo, se destaca la explotación del sistema SIGFE, que entró en producción durante el período, previa capacitación al personal que, en todo el país, cumple funciones en el área administrativa. Así, el Servicio dispone de una herramienta de apoyo a la gestión financiera que le permite obtener información acorde a altos estándares de calidad y oportunidad.

Finalmente, es necesario resaltar el trabajo realizado en el Sistema Enfoque de Género, que, además de enfocarse hacia usuarios y usuarias de los servicios institucionales, se orientó hacia el interior del Servicio, mediante la capacitación y sensibilización de los/as funcionarios/as en materia de género, contribuyendo a legitimar esta problemática y, al mismo tiempo, a identificar inequidades en la provisión de los productos estratégicos y posibles soluciones para las mismas.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004			
Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Adulto Mayor	17	100,0%	4%
Sistema de Calidad	20	100,0%	4%
Sistema de Información	33	100,0%	4%
Control de Gestión	8	100,0%	4%
Promoción	8	99,6%	4%
Administración y Recursos Humanos	43	75,0%	2%
Coordinación Nacional y Regional	24	98,8%	4%
Planificación	30	100,0%	4%
Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo		96,68 %	

---

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

El servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales.

---

## - Avances en otras Materias de Gestión

Una tarea relevante a destacar en la gestión del Servicio en el año 2004 lo constituye la redacción de la Política Nacional de Turismo y su posterior aprobación por parte del Comité de Ministros de Turismo. Esta política establece las que deben ser acciones prioritarias de la Agenda Pública en turismo, con el propósito de potenciar el crecimiento del turismo, de manera que le permita posicionarse efectivamente como un sector clave en el desarrollo del país. Esta política, que deberá sancionarse durante el primer semestre de 2005, define 16 líneas estratégicas y 71 acciones, agrupadas en los 7 ejes fundamentales, que a continuación se señalan.

- Turismo Prioridad Nacional
- Turistas Satisfechos
- Promoción Turística/ Marketing Integral
- Ordenamiento Territorial
- Coordinación Público-Privada
- Innovación y Desarrollo de Mercado
- Turismo Social

---

- **Proyectos de Ley**

El Servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de diciembre de 2004.



---

## 4. Desafíos 2005

El Servicio Nacional de Turismo enmarca los desafíos de su gestión para el año 2005 en 4 líneas prioritarias que corresponden al crecimiento del turismo interno, la promoción internacional, la generación de información y la coordinación pública para el desarrollo turístico.

En el área del turismo interno y su promoción, el desafío para el año 2005 es continuar la promoción mediante el desarrollo de una campaña genérica y potenciar la generación de oferta mediante una campaña similar al Programa VEN ya implementado, comprometiendo a un mayor y más diverso número de empresarios en los destinos definidos, agregando al programa, mediante convenio con EFE, el transporte vía ferrocarril.

El Programa Vacaciones Tercera Edad, en su quinta temporada, emprenderá una tarea relevante consistente en la realización de un estudio de impacto económico del programa en los destinos en que ha operado, esta tarea demandará de parte de Sernatur importantes recursos económicos y humanos y permitirá disponer de información relevante para la toma de decisiones a futuro.

También en esta línea y como continuación del trabajo que Sernatur ha venido desarrollando durante los últimos años, en alianza estratégica con CONAF, se implementará un programa de trabajo tendiente a impulsar acciones que potencien el desarrollo turístico en las áreas que forman parte del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Estado. El desafío para 2005 es la puesta en marcha de un proyecto que permitirá incorporar a empresarios privados en la administración y desarrollo de las áreas protegidas. Complementariamente, se elaborará y difundirá una Guía Turística de las Áreas Silvestres Protegidas, como contribución a la creación de conciencia respecto al valor de estas áreas entre los chilenos, en la perspectiva de proteger su conservación.

En lo relativo a la Promoción Internacional, abordada en conjunto con la Corporación de Promoción Turística de Chile, CPT, de la cual Sernatur es socio principal, el Servicio enfrenta el año 2005 un importante desafío, cual es capitalizar el acercamiento que el país ha tenido con el mercado asiático, a partir de la inclusión de Chile entre los países a los cuales están autorizados a viajar los ciudadanos chinos (ADS). Así, el país abre un enorme mercado turístico emergente, el cual permite continuar la línea estratégica de posicionamiento como un mercado atractivo para turistas de larga distancia, habida consideración que ellos resultan de mayor rentabilidad, considerando su permanencia promedio y nivel de gasto. Complementariamente, se continuará trabajando en la implementación del Plan de Marketing definido que aspira a diversificar las llegadas de turistas, contribuyendo a reducir la dependencia del mercado argentino, el cual, si bien ha experimentado recuperación en el último año, no ha logrado aún alcanzar los niveles anteriores a la crisis económica que lo afectó.

---

Una línea de trabajo que se relaciona directamente con la competitividad de Chile en el mercado internacional es el proyecto Calidad de los Servicios, en ejecución desde el año 2004, que en el presente año cuenta entre sus metas la puesta en marcha del plan piloto de certificación de servicios de alojamiento y guías de turismo y el diseño de la marca de calidad turística chilena.

En el ejercicio 2005, Chile será sede de la reunión anual del Comité América (CAM) de la Organización Mundial de Turismo (OMT). La propuesta chilena - que representa un compromiso del Gobierno de Chile, a través del SERNATUR como miembro pleno de esta entidad mundial - fue aprobada en el año 2003, en la asamblea de Asunción, Paraguay. Este evento comprende una reunión técnica del Comité América y la realización de un seminario técnico especializado, así como una Gira Técnica al Parque Nacional Torres del Paine. La importancia que este evento tiene para Chile radica tanto en la contribución que hace a su posicionamiento en el contexto mundial, tarea impulsada fuertemente durante 2004 con la realización en el país de las reuniones APEC, como en la oportunidad que ofrece para la difusión de su potencial turístico.

En el área de la generación de información, el desafío para el año 2005 consiste en la elaboración de la Segunda Cuenta Satélite de Turismo en Chile, la cual permitirá medir el impacto real del turismo en la actividad económica del país. La información obtenida podrá ser utilizada para el diseño más eficiente de políticas concretas, poniendo de manifiesto, ante agentes no turísticos, la importancia cuantitativa del turismo en términos monetarios y físicos y, en consecuencia, su papel como factor económico relevante en todas aquellas industrias que producen bienes y servicios demandados por los visitantes. Así, la Cuenta Satélite proveerá de un marco articulado de información de carácter económico, de utilidad tanto para quienes toman decisiones políticas como para aquellos que lo hacen en relación con decisiones empresariales.

Finalmente, en el ámbito de la coordinación pública para el desarrollo turístico y considerando que durante 2004, el Comité de Ministros del Turismo sancionó la Política Nacional de Turismo, en el presente período, el Servicio deberá emprender acciones tendientes a la difusión de la política ya aprobada y, paralelamente, continuar con acciones que permitan su plena implementación, en el entendido que, los siete ejes prioritarios que la Política de turismo establece, constituyen un marco de referencia para las acciones que el país, liderado por Sernatur como órgano ejecutor, debe realizar para alcanzar el desarrollo en el sector turismo.

---

## 5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004
- Anexo 6: Transferencias Corrientes
- Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- **Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004**

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Información Sectorial	Porcentaje de respuestas oportunas a consultas normales a través de sitio Web	(N° de respuestas oportunas año t/N° de consultas a través del sitio web en año t)*100	%	99.5	98.8	97.5	91.2	Si	107.00	
Turismo Interno	Enfoque de Género: No Tasa de variación de adultos mayores que participan en programas turísticos	((N° adultos mayores en programas turísticos año t/N° adultos mayores en programas turísticos año t-1)-1)*100	%	85.7 2193 8.0	21.1 2656 4.0	-16.7 2211 7.0	0.0 2500 0.0	No	88.00	1
Elaboración de Documentación Técnica	Enfoque de Género: No Porcentaje de documentos sistemáticos elaborados respecto de los programados	(N° de documentos sistemáticos elaborados/N° de documentos sistemáticos programados)*100	%	100.0	100.0	100.0	100.0	Si	100.00	
Elaboración de Documentación Técnica	Enfoque de Género: No Promedio de documentos sistemáticos elaborados por funcionario	(Sumatoria (N° de documentos sistemáticos elaborados)/N° de funcionarios de la unidad)		0.5	0.5	0.7	0.7	Si	100.00	
Turismo Interno	Enfoque de Género: No Porcentaje de beneficiarios que califica el Programa Vacaciones Tercera Edad como "Satisfactorio" o "Muy satisfactorio"	(N° beneficiarios que califica el Programa como "Satisfactorio" o "Muy satisfactorio"/N° total de beneficiarios encuestados)*100	%	92.02	97.2 9	98.40	88.00	Si	112.00	

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación a la meta 2004.

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Elaboración de Documentación Técnica	Porcentaje de documentos esporádicos elaborados respecto de los programados	(N° de documentos esporádicos elaborados/N° de documentos esporádicos programados)*100	%	108.3	100.0	125.0	100.0	Si	125.00	2
	Enfoque de Género: No									
Elaboración de Documentación Técnica	Promedio de documentos esporádicos elaborados por funcionario	(Sumatoria (N° de documentos esporádicos elaborados)/N° de funcionarios de la unidad)		2	1	1	1	Si	100.00	
	Enfoque de Género: No									
Promoción del turismo a nivel internacional	Porcentaje de aporte efectivo de agentes privados a las campañas de promoción anual del sector turismo	(Suma (Montos aporte externo efectivo)/Suma (Valor de campañas))*100	%	57.2	51.0	56.5	56.7	Si	100.00	
	Enfoque de Género: No									
Desarrollo sostenible de la oferta turística	Porcentaje de estudios de impacto ambiental informados por el servicio	(N° de estudios de impacto ambiental informados por el servicio/N° de estudios de impacto ambiental presentados por CONAMA al servicio)*100	%	100.0	100.0	100.0	100.0	Si	100.00	
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Porcentaje de reclamos recibidos respecto de año base	(N° de reclamos recibidos año t/N° de reclamos año base)*100	%	19.3	13.3	13.3	13.3	Si	100.00	
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión identificada	(Inversión ejecutada/Inversión identificada)*100	%	99.4	88.7	99.9	100.0	Si	100.00	
	Enfoque de Género: No									

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Institucional	Porcentaje de funcionarios capacitados en el año respecto de la dotación efectiva	(N° funcionarios capacitados año/Dotación efectiva año)*100	%	53.6	52.7	35.8	21.9	Si	163.00	3
Institucional	Enfoque de Género: No Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario	(N° de horas contratadas para capacitación año/N° de funcionarios capacitados año)	horas	40	33	27	25	Si	108.00	
Institucional	Enfoque de Género: No Tasa de variación anual de ingreso de divisas al país por concepto de Turismo Receptivo.	((Monto total de divisas ingresadas al país en año t/Monto total de divisas ingresadas al país en año t-1)-1)*100	%	10.28 913.0 0	3.95 878. 10	- 100.0 0 0.00	15.01 1050. 00	No	0	4
Institucional	Enfoque de Género: No Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de América del Norte	((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	%	-3.9 1707 14.0	17.6 2008 26.0	13.9 2287 14.0	7.6 1980 00.0	Si	116.00	
Institucional	Enfoque de Género: No Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de Europa	((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	%	-1.5 2342 54.0	25.3 2934 96.0	11.3 3266 88.0	12.2 3500 00.0	No	93.00	5
Institucional	Enfoque de Género: No Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de América del Sur	((N° de turistas provenientes de América del Sur ingresados al país año t/N° de turistas provenientes de América del Sur ingresados al país año t-1)-1)*100	%	-24.5 9349 90.0	1026 315. 0	9.8 8.6 617.0	3.9 9500 00.0	Si	117.00	

Porcentaje global de cumplimiento: 79

---

#### Notas:

- 1.- El Programa Vacaciones Tercera Edad finaliza en el mes de abril del año siguiente al de cada temporada, suspendiéndose durante los meses de enero y febrero. Así, la Temporada 2004 concluye el mes de mayo de 2005, por lo tanto, al 31/12/2004, sólo se dispone de datos parciales para los adultos mayores participantes; situación que no fue considerada al momento de establecer la meta para el período.
- 2.- Se elaboraron dos documentos que no estaban programados, ellos fueron: Manual de Accesibilidad Turística para Personas con Movilidad Reducida y Discapacidad y el documento Áreas Turísticas de Chile: Productos y Tipos de Turismo, ambos para satisfacer necesidades emergentes de usuarios institucionales.
- 3.- El Plan de capacitación consideró cursos de menor duración para más funcionarios
- 4.- La información para medir este indicador se obtiene del Estudio del Gasto del Turismo Receptivo y Emisivo, ejecutado mediante la aplicación de encuestas a una muestra de turistas en el momento que abandonan el país. Las encuestas se aplican en 3 temporadas: enero/febrero, julio/agosto y octubre/noviembre de cada año. Sobre la base de esos datos, se estima luego un monto anual de ingreso de divisas por concepto de turismo receptivo. A esta fecha, sólo se dispone de un dato parcial para el año 2004, de US\$ 414,4 millones, obtenido de la suma de las dos primeras temporadas, esto es, US\$ 273,2 millones en la temporada enero/febrero y US\$ 141,2 millones en la temporada julio/agosto, el cual no incluye el transporte internacional, dato disponible en el resultado anual.
- 5.- La meta del ejercicio 2004, si bien fue establecida de manera conservadora en relación al resultado 2003, no fue alcanzada; esta situación puede relacionarse con la necesidad de suspender la campaña a público final durante el año 2003, como consecuencia de restricciones presupuestarias. No obstante, se debe destacar el incremento de 11,3% en el número de turistas provenientes de Europa respecto al año 2003.

- **Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño**

**Cuadro 11**  
**Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>31</sup> 2004/ 2003	Notas
				2002	2003	2004		
TURISMO INTERNO	<u>Eficiencia / Proceso</u>	(Gasto administrativo efectivo total del programa en el periodo de ejecución <sup>31</sup> / Gasto efectivo total de la asignación presupuestaria en el periodo de ejecución) * 100	%	n.m.	4,50	15,19	1	
Programas Especiales: Vacaciones Tercera Edad	Porcentaje de gasto administrativo en relación al gasto total del programa							
	<u>Eficacia / Proceso</u>							
TURISMO INTERNO	Porcentaje de acciones del Plan Promocional efectivamente realizadas respecto a las programadas.	(Cantidad de acciones realizadas <sup>32</sup> / Cantidad de acciones programadas ) x 100	%	n.m.	50	100	2	
Campañas de Turismo Interno.								

Notas:

1. El incremento corresponde a una sugerencia del panel evaluador del programa, que recomendó incrementar el gasto administrativo
2. Obedece a una disminución de las actividades planificadas, debido a restricciones presupuestarias

31 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.

32 Las acciones corresponden a desarrollo de productos y visualización de información



## • Anexo 3: Programación Gubernamental

Cuadro 12 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo <sup>33</sup>	Producto <sup>34</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>35</sup>
Revisar y mejorar la metodología de selección de ciudades destino para el Programa Vacaciones Tercera Edad, para favorecer a ciudades que cuentan con infraestructura turística y se ven fuertemente impactadas por la contra estacionalidad del sector	Nueva metodología para la selección de destinos del programa Vacaciones Tercera Edad	Incentivar la práctica del turismo interno, propiciando el uso sostenible de espacios públicos y privados a través del desarrollo de tipos de turismo y turismo dirigidos a segmentos especiales.	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
Identificar y caracterizar la población objetivo, de servicios turísticos de alojamiento, del programa Vacaciones Tercera Edad en los destinos actualmente incorporados al Programa, para contar con información que permita planificar el futuro desarrollo del mismo	Modelo de Servicios turísticos de alojamiento adaptado a las necesidades de los beneficiarios secundarios del programa (adultos mayores y discapacitados)	Incentivar la práctica del turismo interno, propiciando el uso sostenible de espacios públicos y privados a través del desarrollo de tipos de turismo y turismo dirigidos a segmentos especiales.	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACIÓN</b> 4º Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACIÓN</b>
	Quantificación y caracterización de los servicios turísticos de alojamiento (incorporados al programa), que cumplen los requisitos del modelo, en los destinos actualmente incorporados al programa.	Incentivar la práctica del turismo interno, propiciando el uso sostenible de espacios públicos y privados a través del desarrollo de tipos de turismo y turismo dirigidos a segmentos especiales.	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Quantificación de los servicios turísticos de alojamiento que potencialmente pudieran cumplir los requisitos del modelo en los destinos actualmente existentes	Incentivar la práctica del turismo interno, propiciando el uso sostenible de espacios públicos y privados a través del desarrollo de tipos de turismo y turismo dirigidos a segmentos especiales.	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
Poner en marcha el proyecto de elaboración de normativa para servicios de alojamiento turístico, turismo aventura y guías de turismo, en conjunto con el INN y empresarios del sector, para favorecer la entrega de servicios turísticos acordes a estándares internacionales	Elaboración de 15 normas para servicios turísticos	Contribuir al desarrollo de productos y servicios competitivos en destinos turísticos.	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>BAJO</b> 3º Trimestre: <b>MEDIO</b> 4º Trimestre: <b>MEDIO</b>

33 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

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

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

Cuadro 12			
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo <sup>33</sup>	Producto <sup>34</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>35</sup>
de calidad	Elaboración de Sistema de Certificación y Acreditación	Contribuir al desarrollo de productos y servicios competitivos en destinos turísticos.	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: BAJO 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
Desarrollar un programa para el fortalecimiento de la actividad turística a nivel de destinos turísticos, en el ámbito municipal, para incentivar la práctica del turismo interno y el desarrollo de actividades turísticas para segmentos específicos	Implementación programa de capacitación en Conciencia Turística dirigido a Carabineros, taxistas y otros actores relevantes en 10 destinos turísticos	Incentivar la práctica del turismo interno, propiciando el uso sostenible de espacios públicos y privados a través del desarrollo de tipos de turismo y turismo dirigidos a segmentos especiales.	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Elaboración de Guía para el desarrollo del Turismo Municipal	Contribuir al desarrollo de productos y servicios competitivos en destinos turísticos.	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>ALTO</b> 3º Trimestre: BAJO 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Implementación del programa de capacitación a las instancias municipales encargadas del desarrollo turístico	Contribuir al desarrollo de productos y servicios competitivos en destinos turísticos.	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
Diseñar, evaluar e implementar Programa de Turismo Juvenil, mediante acciones que incentiven la creación de una oferta específica para el segmento y el fortalecimiento de la demanda, para favorecer el desarrollo del turismo interno	Diseño de Programa de Apoyo a Giras de Estudios para colegios municipalizados	Incentivar la práctica del turismo interno, propiciando el uso sostenible de espacios públicos y privados a través del desarrollo de tipos de turismo y turismo dirigidos a segmentos especiales	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Elaboración y publicación de Guía de Turismo Juvenil 2005	Incentivar la práctica del turismo interno, propiciando el uso sostenible de espacios públicos y privados a través del desarrollo de tipos de turismo y turismo dirigidos a segmentos especiales	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>ALTO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Diseño de Programa de Formación de Monitores en Conciencia Turística para	Incentivar la práctica del turismo interno, propiciando el uso sostenible de espacios públicos y privados a	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre:

Cuadro 12 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo <sup>33</sup>	Producto <sup>34</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>35</sup>
	instituciones juveniles	través del desarrollo de tipos de turismo y turismo dirigidos a segmentos especiales	<b>MEDIO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b>
	Taller de desarrollo estratégico para empresarios turísticos comprometidos en Programa de Turismo Juvenil	Contribuir al desarrollo de productos y servicios competitivos en destinos turísticos.	<u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>2º Trimestre:</u> <b>BAJO</b> <u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> <u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b>

## • Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas<sup>36</sup>

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004)

Programa/Institución: Vacaciones Tercera Edad

Año Evaluación: 2003

Fecha del Informe: 11 de marzo de 2005

Cuadro 13	
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
<p>Elaborar programas que potencien el turismo interno y que incorporen nuevos segmentos de la población.</p> <p>Analizar la factibilidad de ejecutar los programas de Turismo en Municipios y Turismo para Trabajadores, en el marco de las definiciones de recursos institucionales y prioridades.</p>	<p>El Servicio no dispone de recursos institucionales para ejecutar los programas de Turismo en Municipios y Turismo para Trabajadores, y no existe posibilidad de financiamiento externo, dado que no ha sido posible presentarlos a Fondos Concursables en el proceso de formulación presupuestaria 2005.</p> <p>El compromiso se reorienta en el sentido de potenciar el desarrollo del Programa Turismo Juvenil que, a partir de la evaluación de su gestión del ejercicio 2003, en el presente año apunta tanto hacia micro y pequeños empresarios (más de 300 en todo el país), que serán beneficiarios y accederán a capacitación que les permitirá especializar su oferta y conocer un nuevo negocio, como hacia jóvenes (de 15 a 29 años), que accederán a una oferta especialmente diseñada para ese segmento. Adicionalmente, y al igual que en la temporada anterior, Sematur editará una Guía de Turismo Juvenil en versión impresa y en la web.</p>
<p>Identificar y caracterizar la población objetivo de servicios turísticos para el programa en los destinos existentes.</p> <p>Definir el modelo de servicios turísticos (alojamientos) adaptado a las necesidades de los beneficiarios (adultos mayores y personas con discapacidad).</p>	<p>Elaborado Modelo de Servicios turísticos de alojamiento adaptado a las necesidades de los beneficiarios secundarios del programa (adultos mayores y discapacitados. El modelo establece los siguientes componentes: Categoría / Situación de Calificación; Espacios Públicos; Habitaciones; Atención y Amenidades; Instalaciones del Establecimiento; Accesos y Salidas, y Personal / Atención Usuarios. La aplicación a los establecimientos turísticos, permite la identificación y caracterización de la población objetivo del programa.</p>
<p>Identificar y caracterizar la población objetivo de servicios turísticos para el programa en los destinos existentes.</p> <p>Cuantificar y caracterizar los servicios turísticos que cumplen con los requisitos del modelo en los destinos existentes.</p>	<p>El modelo de servicios turísticos de alojamiento adaptado a las necesidades del adulto mayor fue aplicado a 49 establecimientos radicados en todas las ciudades destino del programa, lográndose así la cuantificación y caracterización de dichos servicios, y estableciendo que el 100% de los establecimientos cumple los requisitos del modelo.</p>
<p>Identificar y caracterizar la población objetivo de servicios turísticos para el programa en los destinos existentes.</p>	<p>Los establecimientos interesados en participar en el Programa, que fueron evaluados en función del modelo de servicio turístico de alojamiento adaptado a las necesidades</p>

<sup>36</sup> Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Sistema de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

### Cuadro 13

#### Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
Determinar el número de servicios turísticos que potencialmente pudieran cumplir los requisitos del modelo en los destinos existentes.	del adulto mayor, fueron 7. Los cuales cumplen en conjunto con un 85.7. Los destinos de Viña del Mar – Valparaíso, Puerto Montt – Puerto Varas y Chiloé presentan un 100.
Diseñar el sistema de evaluación y gestión del programa.	El Sistema de Información para la Gestión, SIG, incorpora indicadores relativos al Programa Vacaciones Tercera Edad, los que se especifican a continuación con el valor alcanzado el período 2004.
Implementar sistema de control y seguimiento del programa.	Porcentaje de ocupación de camas por destino: 2,76% 133.922 / 4.852.040
Cuantificar indicadores del programa incorporados en el Sistema de Información para la Gestión (SIG) del PMG.	Porcentaje de paquetes turísticos ejecutados: 70,31% 18.634 / 26.501
	Porcentaje de gasto administrativo en relación al gasto total del programa: 15,19% 126.046.000 / 829.918.000
	Porcentaje de ejecución del presupuesto asignado: 38,17% 829.918.000/ 2.174.486.000
	Relación entre el gasto total desembolsado por los beneficiarios con respecto al gasto realizado por el programa: 4,09 3.396.882.313/ 829.918.000
	Porcentaje de beneficiarios que se declaran "muy satisfechos" o "satisfechos" con el paquete turístico: 98,4% 492/500
Diseñar base de datos con información de usuarios del programa.	La información contenida en la base de datos de usuarios del programa de acuerdo a los "campos" de información que ésta presenta son: Localizador (N° de reserva); Sexo; Apellidos Paterno y Materno; Nombres; DNI (o RUT); Dirección; Comuna; Ciudad; Teléfono; Fecha de Nacimiento; Edad; Turno (de viaje); Fecha Inn (arribo al establecimiento); Fecha Out (salida del establecimiento); Origen (ciudad de partida de viaje); Destino (ciudad de elección del programa); N° Paquete (código numérico de paquete turístico); Paquete (código-sigla de paquete turístico); Transporte; Hotel y Destino. Finalmente, cabe señalar que dicha base de datos fue sistematizada, obteniéndose una caracterización y cuantificación de los usuarios del programa, de acuerdo a variables relevantes, tales como:
Sistematizar información de usuarios del programa, por medio de la base de datos del total de usuarios, permitiendo obtener una caracterización y cuantificación de éstos.	- La cantidad total de pasajeros viajados al 31 de Diciembre de 2004 fue 18.634. - La distribución por sexo de tales pasajeros es de un 69% para el femenino y un 31% masculino. - Los tres destinos más viajados a la fecha, en orden de cantidad total de pasajeros, son: Iquique, Arica y La

---

### Cuadro 13

#### Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	Serena/Coquimbo. - Las tres regiones más importantes, en emisión de pasajeros, son: Metropolitana, Valparaíso y Bío Bío. - El 62,84% de los pasajeros han viajado en avión, el 30,98% en bus y el 6,18% en tren.
Realizar una evaluación anual de resultados del programa.	Se realizó un estudio de evaluación del programa, encargado a una empresa consultora, que consideró un módulo para evaluar la satisfacción de los beneficiarios secundarios (adultos mayores), y un módulo orientado a los beneficiarios principales (prestadores de servicios turísticos participantes), que entregó información respecto a los resultados intermedios sobre este segmento. Entre éstos resultados, se señala que:
Efectuar evaluación anual del programa respecto a los resultados intermedios alcanzados en los servicios turísticos vinculados a los destinos en operación.	- Un 81,8% de los empresarios señala que el programa potencia un quiebre en la estacionalidad turística. - Un 48,6% de los empresarios señala que "se le han abierto nuevas oportunidades de negocios" producto de su participación en el programa y un 92,7% declara que "han aprovechado" estas oportunidades. - Al consultar a qué grupos sociales están dirigidas tales oportunidades de negocios, el 94% señaló que estas acciones van dirigidas al segmento adulto mayor de ambos sexos pertenecientes al estrato socioeconómico bajo.
Realizar una evaluación de impacto del programa.	Se elaboraron los Términos Técnicos de Referencia para efectuar la licitación del estudio de evaluación de impacto a efectuarse durante el año 2005. La licitación fue convocada durante el mes de marzo de 2005 en el Sistema Chilecompras, con el ID: 1591-28-LP05.
Formular Términos Técnicos de Referencia para la licitación del estudio de evaluación de impacto.	

- **Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004**

Cuadro 14 Cumplimiento PMG 2004										
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión						Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación				○			ALTA	12%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○			MENOR	5%	✓
	Evaluación de Desempeño				○			ALTA	12%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS						○	MEDIANA	7,5%	✓
	Gobierno Electrónico		○					MEDIANA	7,5%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión					○		MEDIANA	7,5%	✓
	Auditoría Interna				○			ALTA	12%	✓
	Gestión Territorial Integrada	○						MENOR	5%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○	ALTA	12%	✓
	Administración Financiero-Contable						○	ALTA	12%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género			○				MEDIANA	7,5%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100.00%

Cuadro 15 Cumplimiento PMG años 2001 - 2003			
	2001	2002	2003
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100.00%	100.00%	78.00%

## • Anexo 6: Transferencias Corrientes<sup>37</sup>

Cuadro 16 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2004 <sup>38</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2004 <sup>39</sup> (M\$)	Gasto Devengado <sup>40</sup> (M\$)	Diferencia <sup>41</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO	3.136.938	3.052.114	3.065.301	14.845	1
Gastos en Personal	111.000	111.000	110.480	520	
Bienes y Servicios de Consumo	38.748	38.748	11.625	27.123	
Inversión Real	3.132	3.132	3.132	0	
Otros	2.984.058	2.899.234	2.940.064	-12.798	
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>3.136.938</b>	<b>3.052.114</b>	<b>3.065.301</b>	<b>14.845</b>	

1: Corresponde a:

- Programa Vacaciones Tercera Edad
- Aplicación Ley 19.255 (Promoción Internacional)

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

38 Corresponde al aprobado en el Congreso.

39 Corresponde al vigente al 31.12.2004.

40 Incluye los gastos no pagados el año 2004.

41 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.



## • Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 17 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>42</sup>		Avance <sup>43</sup>	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0.95	0,96	99	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	5.4	6,52	82.8	1
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	1.09	1,09	100	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.5	0,00	0	
• Retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	3.8	2,72	139.7	2
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	2,72	0	
• Razón o Tasa de rotación	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	180	166,67	93	
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(N^{\circ} \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (N^{\circ} \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	6.8	3,96	58.23	3

42 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

43 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. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

Cuadro 17					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>42</sup>		Avance <sup>43</sup>	Notas
		2003	2004		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	12.7	4,82	38	4
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	52.7	35.8	68	5
Porcentaje de becas <sup>44</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	1	0	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.					
	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	32.7	26.6	81.3	6
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	2.7	2,68	100	
Evaluación del Desempeño <sup>45</sup>					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	99.4	100	99.4	
	Lista 2 % de Funcionarios	0.6	0	0	
	Lista 3 % de Funcionarios	0	0	0	
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0	0	

Notas:

1. Corresponde a jubilaciones y no renovación de contratos
2. No ha habido mayor número de funcionarios interesados en retirarse voluntariamente
3. Obedece a la rigidez de la estructura orgánica
4. Obedece a razones presupuestarias
5. El Plan de Capacitación consideró cursos de más alto costo
6. El Plan de Capacitación consideró cursos de menos horas de capacitación

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

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