



BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2011

PARTIDA 07. MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
CAPITULO 24. SUBSECRETARÍA DE TURISMO

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



Índice

1. Carta Presentación Subsecretaría de Turismo	3
2. Resultados de la Gestión año 2011	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	5
3. Desafíos para el año 2012	7
4. Anexos	9
Anexo 1: Identificación de la Institución	10
Anexo 2: Recursos Humanos.....	13
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011 y Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011.....	28
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	33
Anexo 6: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	35



1. Carta Presentación Subsecretaría de Turismo

El turismo es una de las industrias de más rápido crecimiento en el mundo y Chile no es la excepción en esta materia. Actualmente, la industria turística nacional ha dejado de ser una actividad de menor relevancia, contribuyendo con un 3,23% al PIB y constituyendo una importante fuente de empleo.

El turismo es, además, el principal promotor de la conservación del medio ambiente, del patrimonio histórico y de la identidad cultural de las comunidades, elementos que constituyen su materia prima y fundamentan su enorme atractivo. Es por esto que, a través del turismo, se pueden llevar a la práctica los valores que inspiran la sustentabilidad y transmitir dichos valores al resto de la sociedad.

Chile tiene una enorme responsabilidad en el desarrollo del sector turístico, debiendo alcanzar una posición de liderazgo y convertirse en un destino de clase mundial. Para alcanzar estas metas, se debe dar paso a la consolidación de un proceso de cambios y transformaciones, proceso que comenzó en febrero 2010 con la publicación de la primera Ley de Turismo. La Ley 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo crea el Comité de Ministros para el Turismo, una Subsecretaría para el sector y tiene por objeto el desarrollo y promoción de la actividad turística por medio de mecanismos destinados a la creación, conservación y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales.

Sin embargo, aún queda mucho camino por recorrer. Se evidencia la necesidad de contar con una Estrategia Nacional en Turismo que incorpore una visión de largo plazo y constituya una hoja de ruta para todos los actores, públicos y privados, en su camino para alcanzar los grandes desafíos propuestos al 2020.

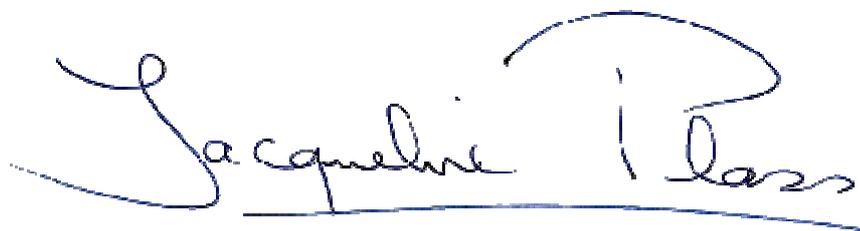
La Estrategia Nacional de Turismo 2020 surge para poder hacernos cargo y aprovechar el tremendo potencial que tiene el turismo para aportar al desarrollo de Chile.

Los cimientos de la Estrategia Nacional de Turismo se sustentan en 5 pilares, siendo cada uno de ellos fundamental pero, a la vez, interdependiente: Promoción, Sustentabilidad, Inversión y Competitividad, Calidad y Capital Humano e Inteligencia de Mercado.

La ejecución de la Estrategia contempla grandes desafíos al país para mejorar su competitividad. A nivel global, Chile debe adaptarse y hacer frente a las nuevas tendencias mundiales del turismo; los efectos del cambio climático; las inesperadas catástrofes naturales; las restricciones de capacidad del transporte aéreo; las eventuales crisis económicas de los países emisores; las fluctuaciones del tipo de cambio y el precio del petróleo, entre otras.

A nivel nacional, destacan las necesidades de: aumentar la efectividad de la promoción para así mejorar el posicionamiento de Chile internamente y en el exterior; incorporar prácticas sustentables en la industria del turismo con foco en la protección del medio ambiente, el patrimonio cultural y la participación de la comunidad con el objetivo de mantener y realzar los atractivos turísticos de forma responsable; aumentar los incentivos al emprendimiento para fomentar la inversión en el sector, la creación de nuevos empleos, el desarrollo de nuevos productos y destinos; asegurar un servicio turístico de calidad con foco en la capacitación del capital humano y garantizar la existencia de la infraestructura pública necesaria; y optimizar la coordinación interministerial para asegurar el desarrollo armónico del turismo en todo el territorio nacional e impulsar políticas públicas que mejoren las condiciones para la actividad.

La superación de estos desafíos involucra a personas, instituciones y empresas de los más diversos sectores de nuestra sociedad. Un pequeño local de artesanía en una comunidad rural del altiplano, el restaurante de una caleta pesquera en la zona central, el funcionario de una oficina de información turística, la autoridad que supervisa el cumplimiento de normas sanitarias en hoteles y restaurantes, el servicio de transporte entre los lagos del sur, un hotel de lujo en la Patagonia, un ciudadano dando direcciones a un turista son parte de la industria turística. Estamos todos invitados a participar de su desarrollo, teniendo en nuestras manos la tarea de trabajar colectivamente para obtener del turismo el máximo valor que éste pueda entregarle al país dentro de un marco de desarrollo sustentable, y para ello, esta Estrategia contiene 50 líneas de trabajo y medidas concretas para lograr los objetivos trazados.

A handwritten signature in blue ink, reading "Jacqueline Plass". The signature is written in a cursive style with a large, sweeping flourish at the end.

JACQUELINE PLASS.
SUBSECRETARIA DE TURISMO



2. Resultados de la Gestión año 2011

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.

Entre las principales tareas efectuadas durante el año 2011, se encuentra:

Transversales

Se elaboró la primera Estrategia Nacional de Turismo, que contó con la participación ciudadana para su elaboración y consenso. La Estrategia Nacional fue diseñada para ser implementada desde el año en curso hasta el 2020.

Se diseñaron e implementaron Planes Regionales de Desarrollo Turístico, para doce regiones del país, sustentados en cada uno de los pilares pertenecientes a la Estrategia Nacional de Turismo, detallando las acciones para el período 2011-2014.

En Diciembre de 2011 se cumplió con la meta de superar los 3 millones de turistas extranjeros, lo cual es una cifra record y significa un crecimiento del 11% respecto al año anterior. Cabe mencionar que esta meta se alcanzó gracias a los esfuerzos de las campañas dirigidas a mercados prioritarios, potenciando un nuevo posicionamiento país, logrando, por ejemplo en el caso de Brasil, un aumento de 40% respecto a la temporada anterior.

En términos de empleo, se generaron 16.000 nuevos puestos de trabajo para los sectores de gastronomía y hotelería, contribuyendo a la meta de 45.000 nuevos empleos directos relacionados al turismo para el año 2020.

Promoción

En materia de Promoción de Chile en el exterior, se coordinó el trabajo conjunto con los Ministerios de Economía, Fomento y Turismo, Relaciones Exteriores, Cultura, Agricultura y Fundación Imagen Chile.

Se desarrolló la Estrategia Digital del Turismo, que cuenta con nuevos sitios web y que alcanzó sobre 200 mil visitas únicas mensuales durante el año 2011. Los sitios son: www.Chile.travel, Chileestuyo.cl y Calidadturistica.cl (destinada a la promoción de las empresas certificadas).

Competitividad, Inversión e Infraestructura

En el año 2011 se otorgaron subsidios a cerca de 57.000 beneficiarios de los programas de Turismo Social, entregados por SERNATUR, 38.578 para el programa Vacaciones tercera edad, de los



cuales 12.000 corresponden a cupos Sociales, y 18.568 para el programa Giras de Estudio. Esto se traduce en un aporte estimado a la industria de más de USD\$ 12 MM.

En octubre del año 2011 fue promulgada la Ley N° 20549 que fomenta el mercado de Cruceros y que permite a las embarcaciones marítimas mayores extranjeras abrir sus salas de juego a bordo de aguas chilenas. Esto se tradujo en un aumento del 27% en la llegada de cruceros extranjeros durante la temporada 2011 - 2012. Adicionalmente, un Decreto Supremo rebajó las tarifas por concepto de faros y balizas en un 40, 60 y 80% en los principales puertos del país.

Calidad y Capital Humano

En términos de calidad, durante el año 2011 se certificaron 93 empresas, logrando con esto un crecimiento de un 64% respecto al año 2010.

Sustentabilidad

Se trabajó en elaboración del reglamento que fija el procedimiento para el otorgamiento de concesiones turísticas sustentables en Áreas Silvestres Protegidas y en el reglamento sobre declaratoria de Zonas de Interés Turístico.

Se concretó un compromiso con el desarrollo de turismo sustentable a través de múltiples acciones: lanzamiento de manuales de prácticas sustentables, implementación de primeros destinos pilotos sustentables, etc.



3. Desafíos para el año 2012

Transversales

Durante el año 2012, se lanzará y continuará con la implementación de la Estrategia Nacional de Turismo, la cual considera acciones y lineamientos basados en 5 pilares que guían el desarrollo del Turismo en Chile para el año 2020.

En cada una de las regiones se continuará implementando el Plan de Desarrollo Turístico elaborado durante el año 2011. Paralelamente, se ejecutará un proyecto ícono en cada una de las regiones, coordinados con diferentes entidades de gobierno. Por ejemplo, en la Región de Magallanes se desarrollará un plan de Desarrollo y Fortalecimiento de la Provincia Antártica como destino turístico y en la Región de Valparaíso se ampliará el complejo fronterizo los libertadores, permitiendo un ingreso más expedito de los turistas al país.

Se llevará acabo la primera Feria del Turismo y Emprendimientos Relacionados, que se efectuará durante el 2° semestre del año. Este evento tiene como objetivos: difundir, a nivel nacional, las visitas a nuestras 15 regiones, mostrando su patrimonio cultural y atractivos turísticos con ofertas económicamente accesibles para la familia chilena; generar capacitación a los emprendedores en programas de capacitación y fomento que entrega el gobierno; y desarrollar nuevos canales de distribución y comercialización para emprendimientos turísticos y relacionados.

Promoción

El pilar de promoción se desarrollará tanto a nivel de turismo interno como a nivel internacional. Para promover el turismo interno se continuará potenciando la campaña Chile es Tuyo, incentivando a que los chilenos viajen dentro del país. Para la promoción internacional se continuará con el foco en los mercados prioritarios, que serán promovidos a través de las 6 experiencias definidas. Para lograr el objetivo de 4 MM de turistas extranjeros al 2014, durante este año se debe continuar con la tendencia positiva de arribos, siendo la meta para este año un 9% de incremento respecto al año 2011.

Competitividad, Inversión e Infraestructura

Se materializarán diferentes proyectos que contribuyen a la competitividad y fomentan el turismo. Entre ellos se incluyen 15 Circuitos con señalética turística, la inauguración de 15 oficinas de Información Turística y proyectos de puesta en valor de los patrimonios de la humanidad. (Humberstone, Sewell, Valparaíso y las Iglesias de Chiloé). Estos proyectos conllevan una inversión asociada cercana a los USD\$ 6 MM.

Se aumentarán en un 18% el número de beneficiarios de subsidios de programas sociales. El programa Vacaciones Tercera Edad contará con nuevos cupos, a través de programas



intrarregionales, que permitirá que 6.000 chilenos puedan conocer su región en el año 2012. Por otro lado, el programa Giras de Estudio aumentará 4.200 cupos ampliando su cobertura en las regiones extremas del país, logrando de esta manera una cobertura para todo el país. Esto implica un aporte aproximado a la industria de 14,5 millones de dólares.

Calidad

Durante el 2012 se comenzará con la inspección de los servicios turísticos para las categorías de alojamiento y deporte aventura, promoviendo la seguridad y la certificación de los prestadores turísticos. Paralelamente, se aumentará en 68% la cantidad de servicios certificados, llegando a un total de 387 empresas certificadas a lo largo del país.

En términos del registro nacional de servicios turísticos, se estableció una meta de ingresar al registro al 53% de las empresas de turismo aventura y alojamiento, completando el 100%, exigido por la ley 20.423, al año 2013.

Sustentabilidad

Durante este año se potenciará el desarrollo de destinos turísticos sustentables y se asegurará una correcta implementación de los planes en los destinos pilotos designados.

Paralelamente, se implementarán los Reglamentos de Áreas Silvestres Protegidas y el de Zonas de Interés Turísticos. En línea con lo anterior, el gobierno se compromete a mejorar las áreas de gran atractivo turístico y mayor afluencia de tráfico turístico, como lo son: Parque Nacional Pan de Azúcar, Parque Nacional Siete Tazas, Reserva Nacional Altos de Lircay, Parque Nacional Villarrica, Reserva Nacional Mocho Choshuenco y Reserva Nacional Cerro Castillo.

Se implementará el sello sustentable para la industria del turismo.

Inteligencia de Mercado:

En este año se conocerán los resultados del estudio de empleo en turismo que permitirá conocer las brechas de la industria y las oportunidades de distribución eficiente de empleo.



4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional



Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

- Misión Institucional:

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2011

Número	Descripción
1	Expandir en un 6% promedio el PIB durante el período de gobierno.
2	Aumentar la inversión, llevándola desde el 21% como porcentaje del PIB en 2009, a 28% al fin del período de gobierno
3	Acelerar la productividad
4	Mejorar la competitividad del sector empresarial y en particular de las empresas de menor tamaño
5	Promover un mejor entorno de negocios y reducir la carga administrativa que enfrentan las empresas
6	Generar condiciones que faciliten y promuevan la innovación y el emprendimiento
7	Duplicar el gasto en turismo como porcentaje del PIB del 3% al 6% al 2020
8	Aumentar en un 45 por ciento el número de turistas extranjeros que nos visitan cada año al 2020



9 Crear 45.000 nuevos empleos directos y 160.000 indirectos relacionados con el turismo al 2020

- Objetivos Estratégicos

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

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Política Nacional de Turismo: Este producto obedece a la implementación de la Ley N° 20.243 y que entre otras cosas crea la Institucionalidad del sector a través de Reglamentos (Clasificación, Calidad y Seguridad de los prestadores de servicios públicos, Zonas de Interés turístico y Desarrollo turístico en áreas silvestres protegidas.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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



b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

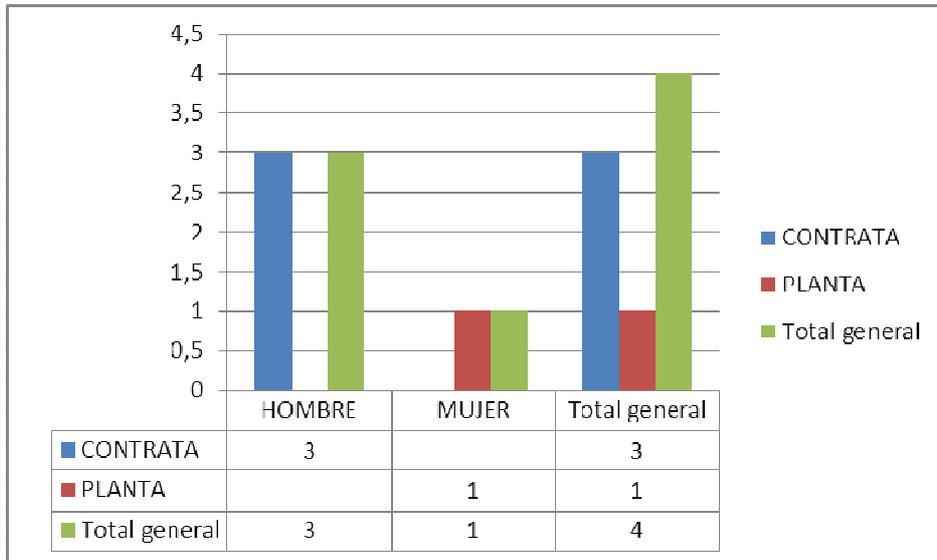
Cargo	Nombre
Jacqueline Plass W.	Subsecretaria de Turismo
Lissy Reinhardt v.	Jefe de Gabinete.

Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

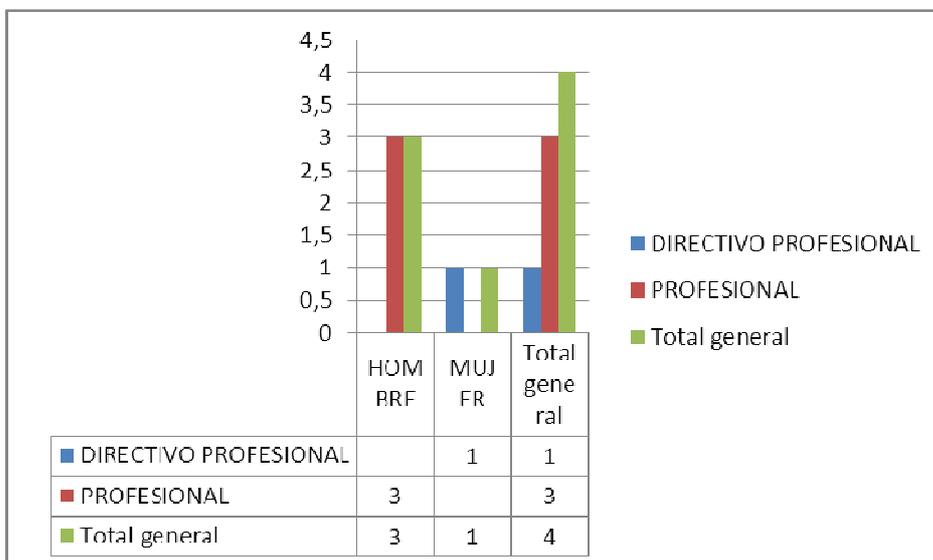
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2011¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

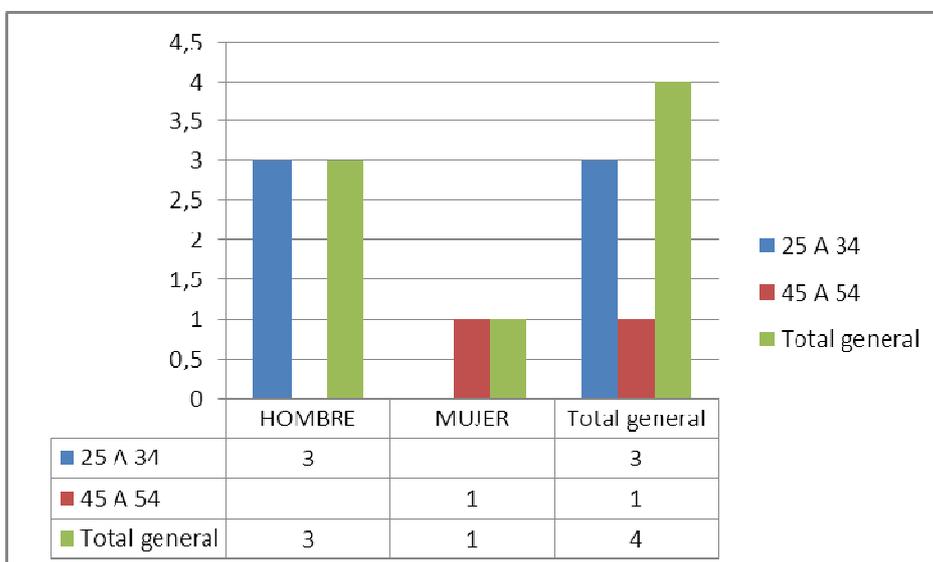


1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

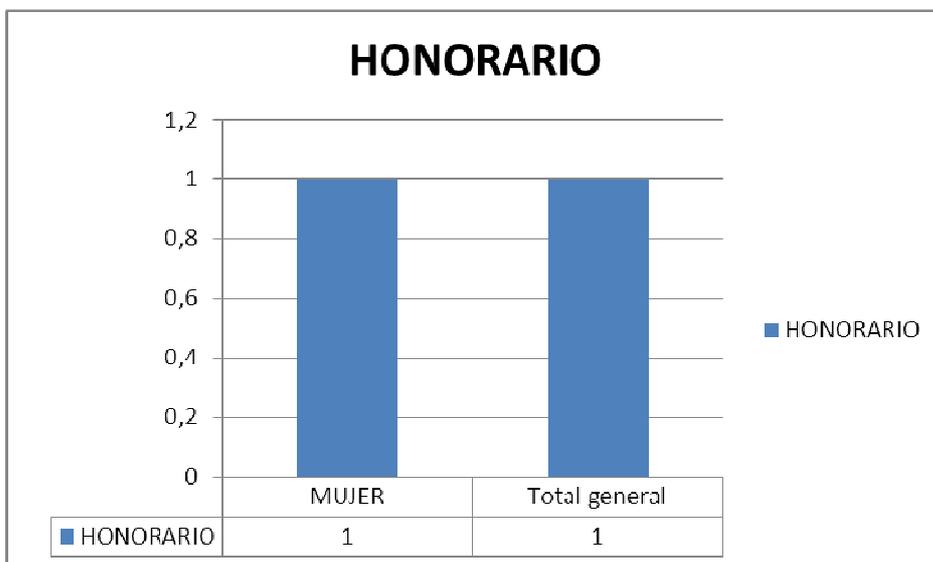
- Dotación Efectiva año 2011¹ por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2011¹ por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2011², por tipo de contrato



² Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011.



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0	0		En el servicio no se cuenta con un procedimiento establecido de reclutamiento y/o selección de personal a contrata
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	0	0		Al no existir procedimientos establecidos de reclutamiento y/o selección de personal, no se puede medir este indicador
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0		
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0		
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0		
• Retiros voluntarios					

3 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, según corresponda.

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

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2011.

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

7 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0		
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0		
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0	0		No se puede calcular este índice, considerando que no hubo egresos.
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0		
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	0	0		
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0		
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	0	0		

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/Nº de actividades de capacitación en año t)*100	(Nº de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/Nº de actividades de capacitación en año t)*100	0	0		
4.4 Porcentaje de becas ⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	Nº de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0	0		
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(Nº de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0	0,04		
• Licencias médicas de otro tipo ¹⁰	(Nº de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0	0		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(Nº de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0	0,1		
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(Nº de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0	0		

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

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

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

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
. Evaluación del Desempeño¹¹					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.					
	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	0	0		Durante el 2011 no se pudo calificar, dado que debido al volumen y características de su dotación no es factible conformar Junta Calificadora. Por este motivo, se solicitó mediante Oficio N° 2 de enero de 2012, a la Contraloría General de la República un pronunciamiento en cuanto al proceder más adecuado, de lo cual aún no se recibe respuesta

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



Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	0	0		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0	0		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0	0		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹² implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	0	NO		
. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹³ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	0	NO		

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

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



Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011			
Denominación	Monto Año 2010	Monto Año 2011	Notas
	M\$ ¹⁴	M\$	
Ingresos		281.001	
Aporte Fiscal		281.001	
Gastos		306.900	
Gastos en Personal		196.911	
Bienes y Servicios de Consumo		101.538	
Adquisición de Activos No Financieros		8.451	
Resultado		-25.899	

14 La cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,03340318.



b) Comportamiento Presupuestario año 2011

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011								
Subt	Item	Asig	Denominación	Presupuest o Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuest o Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengad os (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas ¹⁸
			INGRESOS	332.166	330.287	281.001	49.286	
09			APORTE FISCAL I	332.166	330.287	281.001	49.286	
	01		LIBRE	332.166	330.287	281.001	49.286	
			Gastos	332.166	330.287	306.900	23.387	
21			GASTOS EN PERSONAL	221.913	211.913	196.911	15.002	21
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	99.923	109.923	101.538	8.385	22
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	10.330	8.451	8.451		29
	03		Vehículos	10.330	8.451	8.451		
			RESULTADO			-25.899	25.899	

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

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

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

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁹			Avance ²⁰ 2011/ 2009	Notas
			2009	2010	2011		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²¹)		-	-	1.01		
	[IP Ley inicial / IP devengados]		-	-			
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		-	-	-		
	[IP percibidos / Ley inicial]		-	-	-		
	[DF/ Saldo final de caja]		-	-	-		
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		-	-	5.3		

19 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. Los factores de actualización de las cifras de los años 2009 y 2010 son 1,04798253 y 1,03340318 respectivamente.

20 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.

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2011 ²²				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS			-25.896	-25.896
Carteras Netas			-31.960	-31.960
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-31.960	-31.960
Disponibilidad Neta			6.064	6.064
111	Disponibilidades en Moneda Nacional		6.064	6.064
Extrapresupuestario neto				
114	Anticipo y Aplicación de Fondos			
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros			
216	Ajustes a Disponibilidades			
219	Trasposos Interdependencias			

²² Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.



e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2011				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
No aplica para la Subsecretaría de Turismo				



f) Transferencias²³

No aplica para la Subsecretaría de Turismo

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2011 ²⁴ (M\$)	Presupuesto Final2011 ²⁵ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁶	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁷					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

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

24 Corresponde al aprobado en el Congreso.

25 Corresponde al vigente al 31.12.2011.

26 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

27 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.



g) Inversiones²⁸

No aplica para la Subsecretaría de Turismo

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2011							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁹	Ejecución Acumulada al año 2011 ³⁰	% Avance al Año 2011	Presupuest o Final Año 2011 ³¹	Ejecución Año 2011 ³²	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

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

29 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

30 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2011.

31 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2011.

32 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2011.



Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011 y Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2011 y Resultado Incentivo Institucional y Colectivo

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	% de Asignación ³⁵
				2009	2010	2011				
Política Nacional de Turismo	Porcentaje de acuerdos del Comité de Ministros de Turismo implementados	(Acuerdos implementados en año t/Acuerdos tomados por Comité de Ministros en el año t-1)*100	%	0%	0%	100%	100%	SI	100%	9%
	Enfoque de Género: No			(0/0)*100	(0/0)*100	(2/2)*100	(3/3)*100			

33 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2011 es igual o superior a un 95% de la meta.

34 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2011 en relación a la meta 2011.

35 Porcentaje de asignación que le corresponde al Servicio por concepto de incentivo institucional y colectivo, según lo que se indica en ley N°XXXX de reajuste del sector público.

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	% de Asignación ³⁵
				2009	2010	2011				
	Informe que contenga la estructura funcional de la Subsecretaría de Turismo, considerando definiciones estratégicas del Servicio.	Informe con estructura funcional de la SUBTURISMO	unidades	0 unidades	0 unidades	1 unidades	1 unidades	SI	100%	
	Enfoque de Género: No									



Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	% de Asignación ³⁵
				2009	2010	2011				
	Informes semestrales al Comité de Ministros de Turismo, que contenga información acerca de la marcha del sector, del cumplimiento, ejecución, resultados y desarrollo de sus acuerdos e instrucciones.	(Informes enviados al Comité de Ministros/N° de Semestre)*100	%	0%	0%	100%	100%	SI	100%	9%
	Enfoque de Género: No			(0/0)*100	(0/0)*100	(2/2)*100	(2/2)*100			



Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	% de Asignación ³⁵
				2009	2010	2011				
	Elaboración de Reglamentos ingresados a Contraloría General de la República1.- Reglamento de Zonas de Interés Turístico (ZOIT)2.- Reglamento de Desarrollo Turístico en áreas Silvestres Protegidas3.- Reglamento de Clasificación, Calidad y Seguridad d	(Reglamentos ingresados a Contraloría/Reglamentos elaborados)*100	%	0% (0/0)*100	0% (0/0)*100	100% (3/3)*100	100% (3/3)*100	SI	100%	
	Enfoque de Género: No									



Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	% de Asignación ³⁵
				2009	2010	2011				
	Promedio mensual de número de visitas de la Sra. Subsecretaria a encuentros con Autoridades y actores del ámbito regional y/o internacional, destinadas a la Promoción Turística	(N° total de visitas realizadas en el año t/12)	número	0.00 número	0.00 número	1.08 número	1.08 número (13.00/12)	SI	100%	
	Enfoque de Género: No			(0.00/12)	(0.00/12)	(13.00/12)				

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	100 %
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	0 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	100%
Porcentaje de incentivo³⁶	9%

³⁶ En este porcentaje se incluye tanto el incentivo institucional como colectivo para la Subsecretaría de Turismo, lo anterior debido a que la Institución no cuenta con



Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 10 Cumplimiento de Gobierno año 2011			
Objetivo ³⁷	Producto ³⁸	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁹	Evaluación ⁴⁰
Crear 45.000 nuevos empleos directos y 160.000 indirectos relacionados con el turismo al 2020	Crear 45.000 nuevos empleos directos y 160.000 indirectos relacionados con el turismo al 2020		A tiempo en su cumplimiento
Aumentar en un 45 por ciento el número de turistas extranjeros que nos visitan cada año al 2020	Aumentar en un 45 por ciento el número de turistas extranjeros que nos visitan cada año al 2020		A tiempo en su cumplimiento
Duplicar el gasto en turismo como porcentaje del PIB del 3% al 6% al 2020	Duplicar el gasto en turismo como porcentaje del PIB del 3% al 6% al 2020		A tiempo en su cumplimiento
Implementar nueva institucionalidad que permitirá una mayor coordinación y apoyo del Estado al desarrollo del sector Turismo	Implementar nueva institucionalidad para el sector Turismo que se deriva de la ley 20.423		A tiempo en su cumplimiento
Invertir en nueva infraestructura física y digital para el turismo	Invertir en nueva infraestructura física y digital para el turismo		A tiempo en su cumplimiento

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

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

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

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

Cuadro 10
Cumplimiento de Gobierno año 2011

Objetivo ³⁷	Producto ³⁸	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁹	Evaluación ⁴⁰
Implementar capacitación online para las PYMES turísticas	Implementar capacitación online para las PYMES turísticas		A tiempo en su cumplimiento
Promover con fuerza el emprendimiento como elemento fundamental para aumentar la productividad de los factores y fortalecer el crecimiento económico	Implementar iniciativas que promuevan el emprendimiento		Cumplido
Apoyar con créditos y capacitación a miles de pequeños y medianos empresarios y trabajadores del rubro turístico	Apoyar con créditos y capacitación a miles de pequeños y medianos empresarios y trabajadores del rubro turístico		Cumplido



Anexo 6: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

No existen proyectos en tramitación para la Subsecretaría de Turismo.

