

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	CAPÍTULO	09

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Información Sectorial - Información Turística General	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con la calidad de la atención en las Oficinas de Información Turística (OIT) Aplica Enfoque de Género: SI	((Numero de usuarios/as que califica la calidad de la atención como “Satisfactoria” o “Muy satisfactorio/Número total de usuarios/as encuestados/as)*100) Mujeres: Hombres:	0.0 %	n.m.	86.8 %	93.7 %	87.0 %	SI	108%	9%	Reportes/Informes Informe al Director Nacional	
			0.0%	n.m.	51.9%	94.0%	48.8%					
			0.0%	n.m.	48.1%	93.3%	51.2%					
●Promoción del turismo a nivel internacional ●Programa: Promoción Turística a Nivel Internacional Evaluado en: 1999 ●Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005	<u>Economía/Producto</u> Porcentaje de aporte efectivo de agentes privados a las campañas de promoción anual del sector turismo Aplica Enfoque de Género: NO	((Suma (Montos aporte externo efectivo)/Suma (Valor de campañas))*100)	51.0 %	59.9 %	47.5 %	52.5 %	52.0 %	SI	101%	7%	Formularios/Fichas Informe anual Corporación Turística. Informe de Subdirección de Operaciones y Control Informe Depto. Promoción	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>●Programa:Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Economía/Resultado Final</u></p> <p>Tasa de variación anual de ingreso de divisas al país por concepto de Turismo Receptivo.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Monto total de divisas ingresadas al país en año t/Monto total de divisas ingresadas al país en año t-1)-1)*100)</p>	-3.96 % 1067.00	12.27 % 1199.00	12.78 % 1707.70	11.97 % 2020.00	2.40 % 1280.00	SI	499%	7%	Formularios/Fichas Estadísticas Sernatur	1
<p>●Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>●Programa:Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de América del Norte</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de turistas provenientes de América del Norte ingresados al país año t/N° de turistas provenientes de América del Norte ingresados al país año t-1)-1)*100)</p>	10.2 % 252000.0	9.4 % 277622.0	4.5 % 292125.0	3.9 % 301678.0	-0.5 % 273000.0	SI	100%	5%	Formularios/Fichas Estadísticas Sernatur	2
<p>●Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>●Programa:Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de Europa</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de turistas provenientes de Europa ingresados al país año t/N° de turistas provenientes de Europa ingresados al país año t-1)-1)*100)</p>	11.0 % 362650.0	4.7 % 382338.0	8.0 % 412104.0	1.5 % 422123.0	-0.1 % 393500.0	SI	100%	5%	Formularios/Fichas Estadísticas Sernatur	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>●Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Tasa de variación anual de ingreso de turistas provenientes de América del Sur</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	13.0 % 1259550.0	13.4 % 1454140.0	16.0 % 1686244.0	11.0 % 1832600.0	3.0 % 1675000.0	SI	363%	7%	Formularios/Fichas Estadísticas Sernatur	4
<p>●Promoción del turismo a nivel internacional</p> <p>●Programa: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT) Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Economía/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de turistas provenientes de mercados abordados anualmente por la CPT del total de turistas ingresados al país en el año</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de turistas provenientes de mercados abordados por la CPT año t/Total de turistas ingresados al país año t)*100)</p>	89.33 %	96.17 %	85.34 %	94.74 %	91.00 %	SI	104%	7%	Formularios/Fichas Estadísticas Sernatur	
<p>●Turismo Interno</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Programas Especiales</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;sp;*Adulto Mayor y personas con capacidad disminuida</p> <p>●Programa: Programa Vacaciones Tercera Edad Evaluado en: 2003</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de beneficiarios que califica el Programa Vacaciones Tercera Edad como "Satisfactorio" o "Muy satisfactorio"</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((N° beneficiarios que califica el Programa como "Satisfactorio" o "Muy satisfactorio"/N° total de beneficiarios encuestados)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	98.60 % 0.00% 0.00%	88.00 % 0.00% 0.00%	97.99 % 97.53% 99.06%	99.01 % 99.12% 98.41%	85.50 % 85.67% 86.00%	SI	116%	9%	Formularios/Fichas EVALUACION ANUAL DEL PROGRAMA	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Turismo Interno - Programas Especiales sp;*Turismo Juvenil	<i>Eficacia/Producto</i> Tasa de variación de estudiantes que participan en el Programa Gira de Estudio Aplica Enfoque de Género: NO	$((N^{\circ} \text{ estudiantes participantes Programa Gira de Estudio año } t / N^{\circ} \text{ estudiantes participantes Programa Gira de Estudio año } t-1)-1)*100)$	n.c.	n.c.	n.c.	107.1 % 10471.0	59.6 % 6864.0	SI	180%	5%	Formularios/Fichas Informe Subdirección de Desarrollo. Informe Subdirección Operaciones y Control. Estados de rendición empresas adjudicatarias	7
•Turismo Interno - Programas Especiales sp;*Turismo Juvenil	<i>Calidad/Producto</i> Porcentaje de beneficiarios que califica el Programa Gira de Estudio como “Satisfactorio” o “Muy satisfactorio” Aplica Enfoque de Género: NO	$((N^{\circ} \text{ beneficiarios que califica el Programa como “Satisfactorio” o “Muy satisfactorio”} / N^{\circ} \text{ total de beneficiarios encuestados}) * 100)$	n.c.	n.c.	0.00 %	99.68 %	85.50 %	SI	117%	5%	Formularios/Fichas EVALUACION ANUAL DEL PROGRAMA	
•Turismo Interno - Programas Especiales sp;*Turismo Juvenil	<i>Eficacia/Resultado Intermedio</i> Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en el Programa Giras de Estudio Aplica Enfoque de Género: NO	$((N^{\circ} \text{ de noches camas utilizadas por el Programa Gira de Estudio } / \text{Total de noches camas disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el Programa }) * 100)$	n.c.	n.c.	n.c.	40.8 %	38.9 %	SI	105%	5%	Formularios/Fichas Listado de viajeros Fichas de fiscalización de los establecimientos	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Desarrollo sostenible de la oferta turística	<u>Economía/Proceso</u> Porcentaje de ejecución del presupuesto FNDR asignado a iniciativas de inversión del Servicio Aplica Enfoque de Género: NO	((Presupuesto FNDR ejecutado en iniciativas de inversión/Presupuesto FNDR asignado a iniciativas de inversión)*100)	0.0 %	84.4 %	115.6 %	126.7 %	100.0 %	SI	127%	7%	Formularios/Fichas Informes de ejecución presupuestaria de las Direcciones Regionales de Turismo	8
•Implementación y difusión de normativa de servicios turísticos	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de servicios turísticos certificados voluntariamente del total de servicios turísticos comprometidos en Plan Anual para la Certificación en Normas de Calidad Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de Servicios Turísticos Certificados Voluntariamente /Total de Servicios Turísticos comprometidos en Plan Anual para la Certificación en Normas de Calidad)*100)	n.m.	n.m.	66.7 %	1.2 %	80.0 %	NO	2%	5%	Formularios/Fichas Sello de calidad turística	9

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

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	95%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	95%

Notas:

1.-Cuando se realizó la estimación de las metas 2008, se previó un retroceso en la demanda de turistas de larga distancia (Norteamérica y Europa), ya que a mediados del año 2007 se produjo una desaceleración de la demanda y se pronosticaron, negativas condiciones macroeconómicas en el mundo para el año 2008. Sin embargo, a diferencia de lo proyectado, se registró un leve crecimiento en las llegadas de larga distancia y un aumento en el gasto de los turistas. Son estos turistas los que más reportan divisas a nuestro país. Adicionalmente, en el 2° semestre del 2008 cayó significativamente el valor del peso chileno, lo que produjo un aumento en las llegadas de turistas principalmente de los mercados regionales (Argentina, Paraguay, Brasil, etc.), por lo favorable del tipo de cambio, generando también mayor capacidad de gasto de estos. Ambos factores generó un incremento de los ingresos de divisas respecto a lo esperado.

2.-Para este caso, no se puede explicar el cumplimiento de la meta calculando la relación entre la tasa variación logrado y tasa variación definida como meta, ya que estos porcentajes no tienen un cero absoluto. Por lo tanto, la variación entre el valor logrado y el estimado está dentro del intervalo que normalmente se ocupa para este tipo de estimaciones. La cifra lograda durante el año 2008, representa un cumplimiento del 104,4% en las llegadas de turistas norteamericanos a Chile. Cuando se realizó la estimación de las metas para el año 2008 se previó un retroceso en la demanda de turistas de Norteamérica, ya que a mediados del año 2007 se produjo una desaceleración de su demanda, y se pronosticó negativas condiciones macroeconómicas para el año 2008. Sin embargo el año 2008, a pesar que los índices macroeconómicos.

3.-Para este caso, no se puede explicar el cumplimiento de la meta calculando la relación entre la tasa variación logrado y tasa variación definida como meta, ya que estos porcentajes no tienen un cero absoluto. Por lo tanto, la variación entre el valor logrado y el estimado está dentro del intervalo que normalmente se ocupa para este tipo de estimaciones. La cifra lograda durante el año 2008, representa un cumplimiento del 101,6% en las llegadas de turistas europeos a Chile. Cuando se realizó la estimación de las metas para el año 2008 se previó un retroceso en la demanda de turistas de Europa, ya que a mediados del año 2007 se produjo una desaceleración de su demanda, y se pronosticó negativas condiciones macroeconómicas para el año 2008. Sin embargo el año 2008, a pesar que los índices macroeconómicos no fueron favorables, se registró un leve crecimiento en las llegadas de turistas Europeos.

4.-La cifra lograda durante el año 2008 representa un cumplimiento del 107,8% en las llegadas de turistas sudamericanos a Chile. El sobrecumplimiento se justifica debido a que en el 2° semestre del 2008 cayó significativamente el valor del peso chileno, lo que produjo un aumento en las llegadas de turistas principalmente de los mercados regionales (Argentina, Paraguay, Brasil, etc.). Los turistas provenientes de los mercados regionales son muy sensibles a la variación del tipo de cambio, y como el valor del peso chileno bajo, el cambio para ellos fue favorable, implicando para estos turistas ser muy conveniente visitar nuestro país y contar con mayor disponibilidad de gasto.

5.-Se ejecutó una movilización porcentualmente mayor a la estimada para el año 2008, fundamentada en que existió un período mayor de ejecución del Programa respecto al año 2007 (se adelantó en un mes), una mayor disposición de plazas (camas) para beneficiarios con la incorporación de 2 nuevos destinos (Isla de Pascua y Punta Arenas) y a la racionalización del proceso de postulación y organización de viajes producto de la informatización de éste. Se estableció un compromiso con DIPRES para aumentar al máximo la ejecución del Programa en el año 2008, permitiendo disminuir el período de extensión (marzo y abril de 2009), debido a que la Contraloría autorizó para el año 2009 la posibilidad de renovación de contrato con la empresa adjudicataria. Ello generó una solicitud para la adjudicataria de aumentar al máximo la ejecución del Programa 2008, por estos motivos se sobrecumplió la meta.

6.-Se ejecutó una movilización porcentualmente mayor a la estimada para el año 2008, fundamentada en que existió un período mayor de ejecución del Programa respecto al año 2007 (se adelantó en un mes), una mayor disposición de plazas (camas) para beneficiarios con la incorporación de 2 nuevos destinos (Isla de Pascua y Punta Arenas) y a la racionalización del proceso de postulación y organización de viajes producto de la informatización de éste. Se estableció un compromiso con DIPRES para aumentar al máximo la ejecución del Programa en el año 2008, permitiendo disminuir el período de extensión (marzo y abril de 2009), debido a que la Contraloría autorizó para el año 2009 la posibilidad de renovación de contrato con la empresa adjudicataria. Ello generó una solicitud para la adjudicataria de aumentar al máximo la ejecución del Programa 2008, por estos motivos se sobrecumplió la meta.

7.-El sobrecumplimiento del indicador para el año 2008, se fundamenta en; Un mayor periodo de ejecución del Programa, iniciando los viajes desde el 21 de julio, duplicando así el periodo de ejecución en comparación a la primera temporada (los viajes del primer periodo se realizaron a partir del 24 de septiembre del 2007); Una mayor disposición de plazas (camas) para beneficiarios, incorporando la región de Los Lagos como nuevo destino, incrementando así la oferta hotelera para el Programa, permitiendo el traslado de un mayor número de grupos de viaje por semana comparado con el periodo anterior; Racionalización del proceso de postulación y organización de viajes producto de la informatización de éste. Se implementó un sistema informático de postulación y reserva de viajes, para los establecimientos educacionales, lo que optimizó la organización del plan de viajes, permitiendo una ejecución expedita y minimizando las deserciones de viaje durante el periodo 2008.

8.-El sobrecumplimiento es consecuencia de que se realizaron modificaciones a las glosas presupuestarias de los Gobiernos Regionales (Glosa 02.4), que facilitaron el proceso de evaluación de iniciativas FNDR de promoción turística, capacitación y fomento productivo, entre otras; lo que permitió, por una parte, que varias iniciativas que tenían plazo estimado de inicio de ejecución durante el año 2009, se adelantaran al 2008.

9.-El financiamiento del sistema para incentivar a los empresarios recae sobre CORFO. Este instrumento estaba inicialmente programado para marzo de 2008, sin embargo, CORFO decidió retrasar la aprobación debido a modificaciones al sistema de apoyo. Adicionalmente existió un retraso en la aprobación en la Contraloría General de la República. En junio fue aprobado por la Contraloría General de la República el instrumento de financiamiento de apoyo a las empresas para la implementación y certificación de calidad, FOCAL Turismo de CORFO. La herramienta de fomento fue

lanzada finalmente en septiembre de 2008, tras realizar un fuerte proceso de capacitación conjunta a consultores y operadores intermediarios. Quedando habilitado financieramente en algunas regiones solo a partir de noviembre de 2008. Lo que significo que las empresas comenzaran a partir de octubre el proceso que demora alrededor de 8 meses a 1 año, certificándose las primeras empresas recién en el primer semestre del 2009.