

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DE ECONOMÍA,
FOMENTO Y TURISMO

SUBSECRETARÍA DE TURISMO

Índice

1. Carta Presentación del Ministro del ramo	4
2. Resumen Ejecutivo Servicio	5
3. Resultados de la Gestión año 2013.....	7
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	7
3.1.1 Promoción.....	7
3.1.2 Sustentabilidad	12
3.1.3 Inversión y Competitividad	14
4. Desafíos para el año 2014	23
4.1 Desarrollo Turístico en Áreas Silvestres Protegidas	23
4.2 Desarrollo Turístico de la Zonas de Interés Turístico (ZOIT)	23
4.3 Mejora de la conectividad y competitividad aérea.....	24
4.4 Desarrollo y fortalecimiento de productos turísticos.....	25
4.5 Promoción de la conciencia turística.....	25
5. Anexos	26
Anexo 1: Identificación de la Institución	27
a) Definiciones Estratégicas.....	27
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio	29
c) Principales Autoridades	29
Anexo 2: Recursos Humanos	30
Anexo 3: Recursos Financieros	35
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013	38
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	40
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013).....	41
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.....	42

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	44
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	45
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	47

1. Carta Presentación del Ministro del ramo

El Balance de Gestión que presentamos a continuación, no sólo resume las principales actividades desarrolladas por el Ministerio de Economía Fomento y Turismo, y sus tres subsecretarías: Economía, Pesca y Turismo, sino que además contempla lo que se ha desarrollado desde los servicios dependientes, como la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), el Comité Innova Chile de CORFO, el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC); el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), el Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA), el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI), la Fiscalía Nacional Económica (FNE) y el Comité de Inversiones Extranjeras (CIE).

Durante el año 2013 el trabajo y los esfuerzos del Ministerio de Economía estuvieron enfocados en el cumplimiento del Programa de Gobierno, que busca hacer de Chile un país desarrollado y construir una sociedad con igualdad de oportunidades. Conscientes que la innovación y el emprendimiento son una potente herramienta para buscar soluciones a los problemas y por ende, generar cambios, es que hemos destinado parte importante de nuestros esfuerzos al desarrollo de políticas públicas, que vayan en beneficio del desarrollo del país.

El año 2013 fue designado por S.E. el Presidente de la República como el Año de la Innovación. En este sentido, hemos creado y puesto en marcha una serie de medidas que apoyan la Innovación, y que persiguen, como fin último, el desarrollo del país introduciendo cambios que mejoren la calidad de vida de las personas. De esta manera, se aumentó el presupuesto global de la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica -CONICYT- de un presupuesto de 197 mil millones, a 275 mil millones, en aras de aumentar el monto de recursos que dedica la sociedad chilena a esta materia. Por otra parte, se creó el Parque Astronómico Atacama ubicado en la comuna de San Pedro de Atacama, iniciativa que permitirá potenciar a la II Región como el máximo centro mundial de la astronomía, entre otras cosas.

Finalmente, quisiera destacar el gran esfuerzo que ha hecho el equipo que conforma este Ministerio, hemos entregado lo mejor de nosotros mismos y hemos fijado un objetivo claro: mejorar la vida de las chilenas y chilenos encaminando al país a un norte de desarrollo. De esta manera, seguiremos trabajando con esa misma inspiración y con la misma fuerza hasta el último día de este Gobierno.



FELIX DE VICENTE MINGO

MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Con la mayor convicción por desarrollar la industria del turismo, el año 2010 el Presidente Sebastián Piñera nos encomendó el diseño de la primera Estrategia Nacional de Turismo para Chile. Una política nacional para el sector que contuviera una visión de corto, mediano y largo plazo - donde participaran los expertos tanto del sector público como privado - por la creciente importancia que adquiriría por primera vez esta actividad para el desarrollo económico de Chile con metas claras y precisas; respectivos responsables, los que tendrán la responsabilidad de hacerla realidad con el paso del tiempo.

Con gran orgullo y al finalizar este periodo de Gobierno, podemos decir que gracias al esfuerzo de todos quienes formamos parte del equipo de turismo de este Gobierno, de Arica a Magallanes y la Antártica Chilena, hemos alcanzado un avance de más de un 50% de las metas propuestas en este plan de trabajo que tiene como plazo el año 2020 (a 2012 se había cumplido sólo con el 16% de las metas).

Dentro de los principales logros, destaca el crecimiento en la llegada de turistas internacionales de un 27,6% entre 2010 y 2013 superándose los 3,5 millones de turistas extranjeros, el importante crecimiento del turismo interno, los avances en materia de sustentabilidad, con la creación de un sello de distinción que ya ha sido adoptado por 40 empresas turísticas, calidad y capital humano, el aumento presupuestario para el sector, con los fondos para la promoción internacional pasando de 4,4 millones de dólares en 2010 a 13 millones de dólares para 2014, la descentralización, las mejoras a la infraestructura turística, como rutas con señalización de calidad u oficinas de información turística con un lenguaje común a lo largo del país, el desarrollo de nuevos polos de atractivo turístico o el aumento a la inversión en turismo.

En materia de turismo interno, la temporada alta de 2013 fue histórica en el número de viajes que realizaron los chilenos por el país, alcanzando 8,5 millones en el verano, en comparación con los 5,4 millones de viajes del verano de 2010.

En cuanto a fomento y desarrollo del Turismo en 2013 cerramos el año con más de 500 servicios turísticos con calidad certificada que los turistas podrán reconocer con el Sello Q de Calidad Turística. Creamos el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos y a la fecha contamos con más de 6.600 servicios que forman parte de la oferta formal y oficial del turismo nacional.

Además, se establecieron normas técnicas para establecimientos de alojamiento turístico, agencias y tour operadores, validadas por la industria, para que el turismo en el país pudiera certificar su calidad y ofrecer un servicio competitivo.

En términos de inversión y competitividad, se continuó desarrollando el proyecto Rutas Chile que consta de 10 rutas turísticas temáticas a lo largo y ancho del país y que consideran señalética turística y mejoramiento vial., indicando el destino presupuestario para el sector, la descentralización, las mejoras a la infraestructura turística, el desarrollo de nuevos polos de atractivo turístico o el aumento a la inversión en turismo.

El desarrollo de la actividad turística sustentable ha sido una prioridad durante esta gestión. Por este motivo, en conjunto con la industria, creamos el sello de distinción sustentable para las empresas de turismo que operen bajo criterios objetivos de sustentabilidad. En esta línea, también trabajamos en conjunto con el sector privado en la difusión de buenas prácticas sustentables lanzando una serie de manuales para los diversos sectores de la industria.

En cuanto a viajes sociales, SERNATUR perfeccionó la estacionalidad de subsidios permitiendo a más de 60 mil chilenos de tercera edad y alumnos de giras de estudios recorrer el país y fortalecer de paso la tasa de ocupación en diversos y atractivos destinos.

Los buenos resultados obtenidos, se deben a una visión de gobierno que puso el turismo como un eje fundamental de desarrollo social y económico y en gran medida, al trabajo comprometido por parte de las Direcciones de SERNATUR, quienes generaron planes de desarrollo turístico a nivel central, como en cada una de las regiones del país; coordinaron a los distintos sectores para promover y facilitar la actividad turística; concretaron un ambicioso proyecto de red de oficinas de información turística; y avanzaron en muchas otras iniciativas que diariamente se trabajan en conjunto con las autoridades locales, representantes del rubro y con la comunidad.



DANIEL PARDO LÓPEZ
SUBSECRETARIO DE TURISMO

3. Resultados de la Gestión año 2013

3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.

La Estrategia Nacional de Turismo consta de 5 pilares, cuyos principales resultados se exponen a continuación:

3.1.1 Promoción

El pilar de promoción reúne los esfuerzos de marketing avocados a aumentar la cantidad de turistas, chilenos o extranjeros, que visitan destinos dentro de Chile. Los avances en esta materia son notorios, tanto en aumento de los recursos destinados a la promoción, como en la mejora de su ejecución.

Promoción Internacional

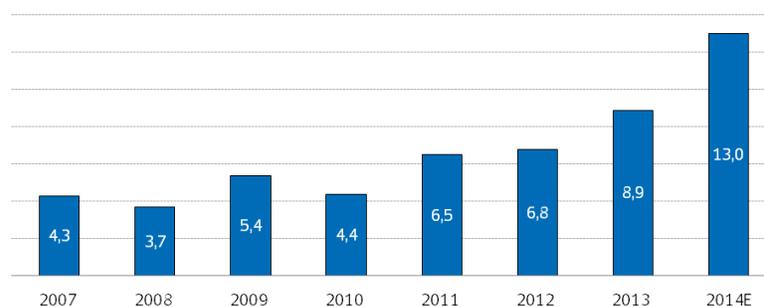
Para garantizar mayor eficiencia en el uso de los recursos de promoción y fortalecer las acciones de marketing, es fundamental garantizar un trabajo público-privado estrecho y con visión de largo plazo. Las definiciones estratégicas de inversión, coordinadas y consensuadas junto a las asociaciones gremiales regionales, han permitido consolidar mayores y mejores acciones de promoción. En particular, cabe destacar el trabajo que se ha logrado desarrollar desde un punto de vista nacional con Turismo Chile, organización que contiene amplios conocimientos en esta materia y que se ha convertido en un eficaz articulador de la promoción público privada del turismo en Chile.

- Evolución del presupuesto 2010-2014

Respondiendo a los compromisos asumidos con la industria, el Gobierno ha duplicado los recursos para la promoción internacional que se invierten desde el presupuesto de SERNATUR, pasando de US\$6.5 MM en el 2011, a US\$13 MM al año 2014 (aprobado en la Ley de Presupuesto).

Aunque los efectos del aumento presupuestario no se ven de inmediato, ya hemos visto cifras sumamente positivas en la evolución de llegadas de turistas internacionales. Con tasas de crecimiento para 2011 y 2012 que superaron el 13%, estando muy por encima de los países de la región. Además de esto, se agregaron nuevos mercados a los que atacamos como prioritarios a la hora de hacer promoción. Específicamente se incorporaron México y Canadá.

Presupuesto público de promoción turística internacional (USD MM)



Promoción Nacional

- Turismo Interno

En los últimos años, impulsado por las políticas económicas y de turismo del Gobierno del Presidente Sebastián Piñera, el turismo interno (o de chilenos viajando por Chile) ha mostrado un sostenido aumento. Durante los meses de verano el año 2010, se contabilizó una cifra de 5,4 millones viajes por Chile y, el verano del año 2013, se llegó a la cifra histórica de 8,5 millones de viajes por el país. Sin duda, un avance auspicioso que a través de políticas para la promoción del turismo interno se ha podido consolidar. (Fuente: estimaciones de SERNATUR)

- Campaña Chile es TUYO

La Campaña Chile es TUYO ha sido la principal impulsora de poner en valor la importancia de conocer y viajar por el país. Ha logrado posicionarse como una marca cercana, experta en turismo que busca difundir atributos del turismo en Chile como: diverso, cercano, accesible y familiar. Hoy su importancia va más allá de pretender aumentar la demanda de turismo interno, convirtiéndose en una marca relevante para aportar en la construcción de conciencia turística que permita a la opinión pública considerar la relevancia que tiene esta industria para el país.

Chile es TUYO priorizó su acción en cinco ejes de trabajo:

1. El desarrollo de oferta turística en destinos emergentes.
2. Campañas a públicos final tendientes a generar demanda.
3. Alianzas Estratégicas con socios privados de la industria.
4. Comunicación y alineación con las regiones del país.

5. Alineación bajo la marca Chile es TUYO de las otras marcas de SERNATUR (Vacaciones Tercera Edad, Calidad Turística, Sello de Sustentabilidad, Turismo Mujer, Joven Viajero y Gira de Estudios).

- Feria Chile es TUYO

El año 2012 y como extensión de la campaña Chile es TUYO, se creó la primera feria de turismo interno del país. En sus dos versiones (2012 y 2013), esta feria denominada Feria Chile es TUYO contó con una asistencia de más de 80.000 personas y más de 700 expositores con muestras de artesanías, gastronomía, productos y servicios turísticos.

- Estrategia Digital

El año 2010 se creó la unidad de Estrategia Digital en SERNATUR, unidad cuya función es hacer uso de las herramientas digitales existentes en el mercado para apoyar la promoción de Chile como destino turístico.

Dentro de las acciones realizadas por esta unidad se encuentran:

- www.chile.travel – portal oficial de turismo receptivo.
- www.chileestuyo.cl – portal oficial de turismo interno.
- www.sernatur.cl – re-organización del contenido institucional del portal de SERNATUR para facilitar la entrega de información a sus usuarios.
- Sitios específicos para los programas de Vacaciones Tercera Edad, Giras de Estudio, Calidad Turística, Turismo Mujer y Joven Viajero.
- Campañas online con utilización de Adwords, Displays, Facebook, entre otros.
- Aplicación móvil de Chile.Travel.
- Asesoría digital PYME turística – asesorías a pequeñas empresas del turismo para mejorar su página web, incluir sistema de reservas y desarrollar presencia en redes sociales.
- Banco audiovisual – pone a disposición el material audiovisual de SERNATUR para todos los usuarios que quieran utilizarlo. (<http://bancoaudiovisual.sernatur.cl>).

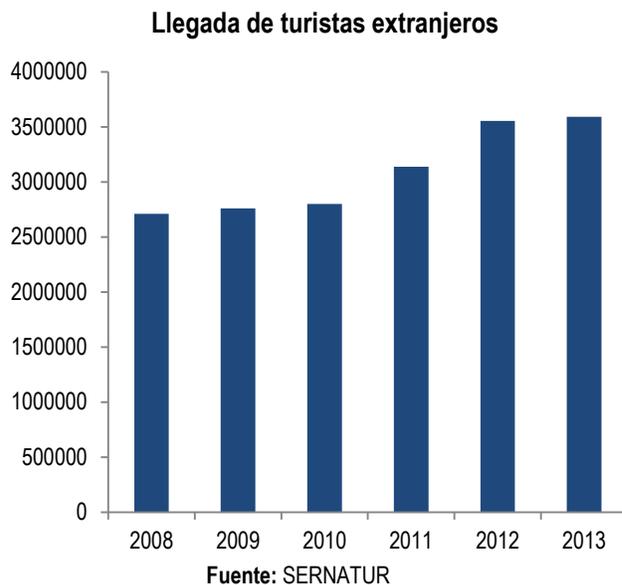
El siguiente cuadro muestra algunos resultados de la estrategia:

	Promedio de Visitas Únicas Mensuales 2011	Promedio de Visitas Únicas Mensuales 2012	Variación 2011-2012	Promedio de Visitas Únicas Mensuales 2013	Variación 2012-2013
Chile es TUYO	26.385	36.170	+37%	68.447	+89%
Chile Travel	53.543	96.122	+80%	139.218	+45%

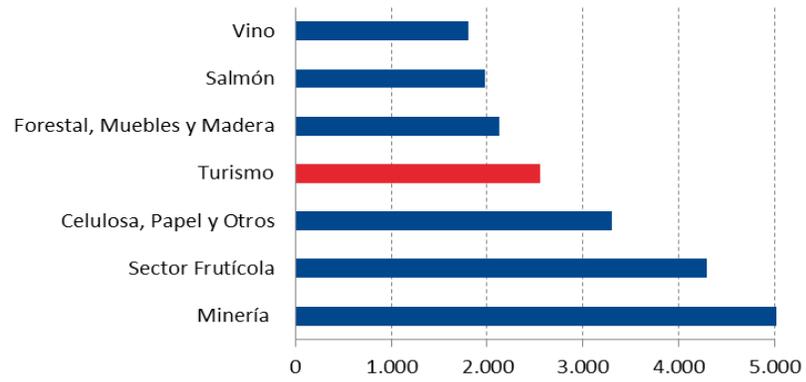
- Oficinas de Información Turística

Las Oficinas de Información Turística (OIT) son nuestra cara visible y un importante recurso para turistas nacionales y extranjeros. Con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y el acceso a información por parte de los visitantes, se inició en 2010 un proyecto de reestructuración de estos espacios en todo el país. Esta iniciativa ha involucrado una inversión de 865 millones de pesos y ha permitido remodelar 22 oficinas -otorgándoles una identidad consistente y reconocible- y capacitar a más de 50 funcionarios a nivel nacional para aplicar un nuevo modelo de atención con una estandarización de los procesos de implementación.

A continuación se expone la evolución de algunas variables que en cierta medida reflejan los resultados de los esfuerzos promocionales:



Exportaciones de Bienes y Servicios (USD MM)



Fuente: Banco Central, SERNATUR

3.1.2 Sustentabilidad

Uno de los mayores cambios en las políticas de turismo realizados durante el gobierno del Presidente Sebastián Piñera, fue incorporar la sustentabilidad como eje prioritario del desarrollo del turismo; es por esta razón, que uno de los cinco pilares de la Estrategia Nacional de Turismo es justamente el pilar de sustentabilidad. Los logros derivados de este trabajo se enmarcan bajo tres conceptos: Gestión Sustentable, Desarrollo Turístico Sustentable del Territorio e Integración de las Comunidades.

Gestión Sustentable

- Manuales de buenas prácticas

Con el objetivo de fomentar las prácticas de sustentabilidad a través de conceptos y herramientas prácticas que pueden ser fácilmente implementadas en cada empresa u organización ligada al turismo, SERNATUR en colaboración con FEDETUR, elaboraron una serie de Manuales de Buenas Prácticas denominados CHILE, POR UN TURISMO SUSTENTABLE, conjunto de 7 publicaciones dirigidas a los principales segmentos de la industria del turismo, así como a organismos públicos y municipalidades.

- Sistema de Distinción Turismo Sustentable (Sello S)

En mayo del 2013 se lanzó el Sistema de Distinción Turismo Sustentable para establecimientos de alojamiento turístico en Chile, que permite celebrar las buenas prácticas y avances en Sustentabilidad de las empresas realizan.

De esta forma, el Sello S permite:

- Reconocer y premiar los esfuerzos de servicios de alojamiento turístico que han desarrollado avances en cualquier ámbito de la sustentabilidad.
- Diferenciar estas empresas frente a sus competidores.
- Garantizar a los visitantes, principalmente extranjeros, el compromiso de cada empresa con la Sustentabilidad.

El sello cuenta además con un robusto proceso de revisión, auditoría y consultas regionales, contando también con la evaluación de la Mesa Nacional de Turismo Sustentable conformada por actores públicos y privados, garantizando así un proceso transparente y de calidad. Ya son 40 las empresas que cuentan con el sello.

- Responsabilidad Social Empresarial

Con el objetivo de fomentar entre las empresas de la industria turística chilena la adopción de políticas y prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE), SERNATUR elaboró durante el 2013, una serie de guías que promueven recomendaciones y prácticas responsables.

Desarrollo Turístico Sustentable del Territorio

- Desarrollo Turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado (ASPE) y Áreas Protegidas Privadas (APP)

Las áreas protegidas en Chile constituyen más del 20% del territorio nacional y significan un potencial de desarrollo turístico sustentable de gran importancia. Por este motivo, siguiendo los objetivos establecidos en la Estrategia Nacional de Turismo, se ha desarrollado una metodología de trabajo que permita incentivar el desarrollo en dichas áreas, resguardando sus requisitos de protección.

Durante 2013, se priorizaron 2 nuevas Áreas Silvestre Protegidas de manera de poder avanzar en un plan de concesiones en ellas. Además, se terminaron los planes maestros de 5 áreas previamente priorizadas y se trabajaron las bases para la concesión en el Parque Nacional Villarrica, que están próximas a su lanzamiento.

- Declaración de Zonas de Interés Turístico (ZOIT)

Durante los últimos años se ha trabajado en la postulación de 10 territorios de los cuales 4 fueron declarados este año (Casablanca, Lastarria - Bellas Artes, Panguipulli y Lago Rapel). Estas zonas cuentan con planes de acción concretos que permitirán potenciar el desarrollo turístico en ellas.

Integración de las Comunidades:

- Conciencia Turística

Chile debe avanzar hacia modificar algunas conductas de la sociedad para convertirse en un país de excelencia en la calidad de su servicio y la apertura al desarrollo del turismo. Es por esto que se elaboró el Programa de Conciencia Turística de SERNATUR, que a través de capacitaciones, talleres y campañas busca influir en las conductas de los principales grupos de interés que pueden tener una incidencia en el turismo, como anfitriones o como turistas.

En el período 2010 – 2013, más de 20.689 personas fueron capacitadas a través de este programa. Los principales grupos objetivos capacitados fueron: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, jóvenes, alumnos, docentes, transportistas, taxistas, empresarios turísticos, trabajadores del turismo, entidades públicas, grupos indígenas, grupos de artesanos, entre otros.

3.1.3 Inversión y Competitividad

Asociado al pilar de Inversión y Competitividad de la Estrategia Nacional de Turismo, SERNATUR desarrolló el Programa de Fomento al Turismo, el cual busca promover el desarrollo de nuevos destinos y productos turísticos integrados, a través de la elaboración de proyectos “ancla” que constituyan polos de atractivo turístico. A través de este y otros programas, se ha apoyado el desarrollo de nuevos destinos, fomentado la inversión privada hacia nuevos productos y se ha fortalecido la infraestructura pública para el correcto desarrollo de la actividad turística.

Desarrollo de Nuevos Destinos

- Proyecto de puesta en valor de las oficinas salitreras Santiago Humberstone y Santa Laura:

Este proyecto emplazado en un sitio declarado Patrimonio de la Humanidad de la UNESCO, busca restaurar uno de los edificios más emblemáticos del lugar, el edificio Pulpería. Además, en este edificio se habilitará un centro de interpretación que permitirá a los turistas conocer la historia, visitar espacios que muestran su uso original y vivir una experiencia minera ligada a Humberstone. La inversión total de este proyecto es cercana a los 1.700 millones de pesos y fue financiado por SERNATUR y el Gobierno Regional de Tarapacá.

Por otra parte, para complementar la experiencia del turista, se diseñó un sistema de 122 señalizaciones y paneles interpretativos, utilizando mensajes escritos, gráficos y en sistema Braille, además de piezas audiovisuales, folletería y audio guías.

- Fortalecimiento de sistemas de Información Turística y Difusión Patrimonial del Campamento Sewell:

También declarado Patrimonio de la Humanidad de la UNESCO, el Campamento Sewell representa un potencial polo de atractivo turístico de excepción tanto por su particularidad como por su cercanía a Santiago.

SERNATUR, junto a CODELCO, ejecutaron un proyecto de fortalecimiento a los sistemas de información del sitio, instalando paneles interpretativos, audio guías, estaciones sonoras o audiovisuales y desarrollando folletería que complementa la visita de los turistas.

- Desarrollo de plan de interpretación patrimonial para el Monumento Natural Cueva del Milodón:

Este proyecto, financiado por SERNATUR y ejecutado junto a CONAF, incluyó la remodelación paisajística de la plaza de bienvenida, con paneles interpretativos y bancos para que los visitantes puedan disfrutar el lugar. Además, se instalaron cuatro réplicas de mega fauna prehistórica a escala natural y audio-guías en 5 idiomas que complementan el recorrido y mejoran la experiencia de visita.

- Mina San José:

Considerando que el rescate de los 33 mineros ocurrido en la Mina San José en la región de Atacama el 2010 es reconocido como el más exitoso rescate de la minería a nivel mundial y que su impacto mediático dio la vuelta al mundo, durante el 2013 se inauguró un centro de interpretación que conmemora este acontecimiento. De esta manera, se dotó a la mina de estándares básicos para recibir a los visitantes y consolidar el sitio como un atractivo “ancla” para Atacama.

El centro, que es una de las 100 obras del “Legado Bicentenario”, exhibe una muestra museográfica y audiovisual que narra los distintos hitos del rescate y la reacción de los medios del mundo frente a los hechos.

- Ruta de las Misiones:

También como parte de las obras Legado Bicentenario del Presidente Sebastián Piñera, desde la Subsecretaría de Turismo y SERNATUR se apoyó el proyecto Plan de Iglesias Andinas de Arica y Parinacota desarrollado por la Fundación Altiplano. Dicho proyecto incluye, entre otras cosas, un programa de fomento al turismo denominado Ruta de las Misiones, circuito de turismo patrimonial en torno al paisaje cultural del mundo andino.

- Rutas Chile:

Las Rutas Chile son un conjunto de itinerarios, con señalética vial diseñada especialmente, que reúnen los elementos más distintivos de nuestro país en materia geográfica, cultural, patrimonial y turística. Cubren Chile de norte a sur y se constituyen a partir de la existencia de una temática que determina los contenidos presentes a lo largo de la ruta y que en conjunto conforman un relato para transmitir al viajero.

A través de este proyecto, financiado por SERNATUR con una inversión de más de 2.000 millones de pesos y ejecutado por la Dirección de Vialidad del MOP, se instaló señalética turística en las carreteras que conforman estas rutas para proveer de mejor información a los turistas y fomentar nuevos recorridos que culminen en el desarrollo de nuevos destinos turísticos para el país.

Las rutas ya inauguradas son:

- Ruta del Desierto.
- Ruta de las Estrellas.
- Ruta del Mar.
- Gran Ruta de las Islas.
- Ruta Originaria.
- Ruta de la Carretera Austral.
- Ruta del Fin del Mundo.
- Ruta Capital.

El proyecto incluye folletería, mapas ruteros, merchandising, un portal web con la información de cada destino, entre otros esfuerzos de promoción.

- Turismo Social:

Desde el año 2010, SERNATUR ha realizado importantes esfuerzos por mejorar y aumentar los programas de turismo social con el fin de potenciar el quiebre estacional de varios destinos del país.

Al finalizar el año 2013, más de 41 mil adultos mayores viajaron a través del programa Vacaciones Tercera Edad (VTE) y más de 19 mil estudiantes lo hicieron mediante el programa Gira de Estudios (GE), beneficiando a más de 300 empresas en más de 20 destinos del país.

Dentro de las mejoras realizadas al programa se encuentra:

- Índice de estacionalidad turística: creado para distribuir de manera más eficiente los pasajeros de estos programas a lo largo del año.
- Creación de programas intrarregionales que permiten potenciar nuevas localidades dentro de una misma región.

- Turismo astronómico:

Con el objetivo de posicionar a Chile como líder en turismo astronómico, SERNATUR postuló al Parque Nacional Fray Jorge en la Región de Coquimbo, a la certificación Starlight, la cual reconocer

los mejores cielos para el avistamiento de estrellas. El sello fue obtenido el 2013 transformándose en el primer destino turístico de Chile y Sudamérica en contar con esta categoría.

- Enoturismo:

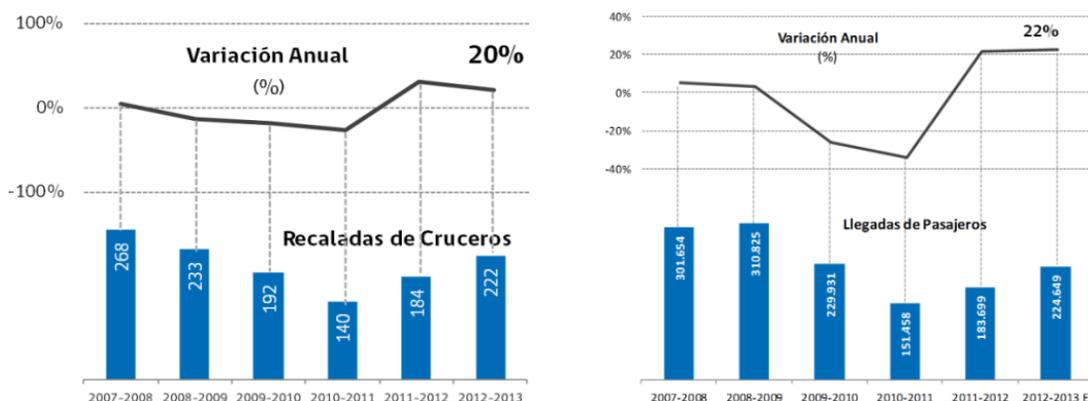
La Subsecretaría de Turismo y SERNATUR apoyaron la iniciativa de +M Consultores y la Asociación gremial Vinos de Chile que, financiada por CORFO, tiene el objetivo de diseñar e implementar un modelo de gestión sustentable, que permita el desarrollo del turismo vitivinícola nacional en forma asociativa, generando una oferta enoturística exportable de calidad y competitiva en el entorno nacional e internacional.

Este proyecto ha tenido muy buena acogida en la industria y permitirá seguir desarrollando el enoturismo para convertirlo en una ventaja competitiva de nuestro país.

Conectividad

- Cruceros:

Una fuerte caída sobre el 40% en la recaudación de cruceros entre el 2008 y 2010 ha sido recuperada casi en su totalidad gracias a una modificación de ley que permite la operación de casinos a bordo de los cruceros y de la rebaja en las tasas de faros y balizas. Estos esfuerzos sumados a una activa participación en ferias de cruceros entre otras actividades de promoción, ha consolidado el crecimiento de esta importante industria para el país, mostrando crecimientos de 20% en recaudación y de 22% en pasajeros para la temporada 2012-2013 (respecto a la temporada anterior).



Fuente: SERNATUR

Modificaciones Normativas

Sin duda que los cambios necesarios para mejorar la competitividad de la industria turística deben abordarse también a partir de modificaciones en las normativas vigentes. Algunos de estos avances se describen a continuación:

- Proyecto de Ley de Adaptabilidad Laboral en Turismo:

Bajo la premisa que los trabajadores del turismo trabajan mientras los demás descansan y que el empleo en turismo alcanza el 3,8% del empleo total del país, se hace necesario contar con una normativa que se ajuste a su realidad. Por este motivo, se trabajó un proyecto de ley de consenso entre los representantes de los trabajadores del turismo y los empleadores para beneficio mutuo.

De tramitarse esta ley, la industria del turismo contará con la posibilidad de acogerse a normativas que aumentarán la competitividad del sector y beneficiarán a los trabajadores del turismo.

El proyecto de ley se encuentra actualmente en el Senado y se espera lograr su total tramitación dentro del primer trimestre del 2014.

- Modificación a la Ley de Turismo N° 20.423:

Esta modificación permitirá fortalecer la institucionalidad del turismo y fomenta el desarrollo de la industria basado en los principios de una estrecha relación público-privada con visión de largo plazo.

Se encuentra en tramitación en la Cámara de Diputados y se espera su aprobación durante el 2014.

- Circular IVA Hoteles:

A través de una circular emitida por el Servicio de Impuestos Internos, se dio respuesta a la necesidad de la industria por clarificar que todos los servicios de alojamiento turístico pueden acogerse a la exención de IVA por conceptos de servicio de alojamiento prestados a turistas extranjeros sin domicilio o residencia en Chile.

Calidad y Capital Humano

- Normas:

Dentro del contexto del proyecto de normalización, entre los años 2011 y 2013 se han revisado las normas de:

- Hoteles.
- Aparthoteles.
- Lodge.
- Camping.
- Cabañas.
- Agencias de Viajes.
- Tour Operadores.
- Departamentos Turísticos.
- Terminología de los Alojamientos Turísticos (NCh2760).

Adicionalmente, se elabora una nueva norma:

- Hoteles Boutique.

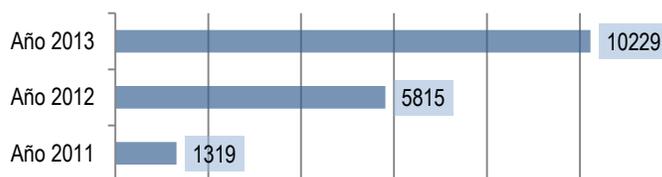
Dichas normas fueron revisadas en el marco de un Convenio de Colaboración con el Instituto Nacional de Normalización, firmado a fines del 2009.

- Registro:

El Registro Nacional de Clasificación de Servicios Turísticos, es parte del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos. Dicho registro está amparado en un Reglamento, que define los tipos de servicios turísticos reconocidos en nuestro país y los requisitos que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos para registrarse, generando la identificación, formalización y orden de la oferta turística en Chile. El registro es obligatorio para todos los Servicios de Alojamiento Turístico y de Turismo Aventura.

Para la puesta en marcha de este Decreto, se ha creado una Plataforma de Registro moderna y eficiente, que ha permitido al propio prestador realizar su Registro y Autoclasificación cumpliendo así con lo estipulado en la Ley. En estos cuatro años el sistema ha demostrado su consolidación, superando las expectativas. Esto se refleja en las siguientes cifras:

Evolución del Registro



Fuente: SERNATUR

Se desarrolló una campaña de difusión durante tres años, usando revistas especializadas, prensa, medios digitales y capacitaciones en regiones, para dar a conocer a la industria el nuevo registro y los plazos para la obligatoriedad.

Adicionalmente, siendo la patente municipal un requisito para registrarse, se ha trabajado con los 345 municipios, llevándose a cabo más de 90 actividades de difusión en modalidad de talleres, seminarios y reuniones.

- Inspección:

El proceso de inspección comenzó el 2012 con la contratación de un inspector por región, se elaboró un procedimiento para ejecutar su labor, y los 15 inspectores recibieron una capacitación.

En mayo del mismo año, comenzó el proceso de inspección para los servicios de alojamiento turístico, por la obligatoriedad de registro e importancia respecto a la cantidad de servicios registrados. Durante el año se efectuaron cerca de mil inspecciones a servicios de alojamiento turístico.

El 2013 se contrataron siete nuevos inspectores en las regiones, por la cantidad de prestadores de servicios y/o largas distancias geográficas. A la fecha se han inspeccionado más de 4.000 servicios a nivel nacional entre alojamiento y turismo aventura.

- Sello de Calidad Turística:

El Sello Q, de Calidad Turística, es un distintivo que se entrega a los servicios que voluntariamente se certificaron en alguna de las normas técnicas chilenas de calidad, que están en cuatro áreas: alojamiento, agencia de viajes y tour operadores, guías de turismo y turismo aventura.

Este sello busca estandarizar la calidad de los servicios turísticos en nuestro país y establecer un único sistema de calificación para los establecimientos de alojamiento turístico.

Durante el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera, los esfuerzos se han concentrado en el aumento de empresas con Sello Q, llegando a los 520, quintuplicado en los últimos 4 años los resultados. La evolución se muestra a continuación:



Inteligencia de Mercado

La Inteligencia de Mercado es un pilar fundamental en el quehacer del turismo, esta implica no solo conocer la situación actual de la industria, sino que también contar con proyecciones realistas.

Es por estas razones que hemos avanzado en la publicación oportuna y en la exhaustividad de los datos de turismo relevantes para el desarrollo de la actividad, buscando mejorar la toma de decisiones tanto pública como privada.

Investigación y Estudios:

- Medición y comportamiento del turismo receptivo y emisorio 2010 – 2013:

En estos estudio se miden indicadores como llegadas a Chile de turistas residentes en el extranjero y llegadas a destinos extranjeros de turistas nacionales, permanencia (en noches), gasto, entre otros.

- Inversión privada en turismo:

Durante el año 2013, se ejecutó el estudio de Inversión Privada en Turismo, que catastra proyectos en ejecución o en estudio, en el periodo 2010-2012 y para el próximo quinquenio.

- Índice de competitividad turística (ICT) regional de Chile:

El Índice Chileno de Competitividad Turística Regional, ICT Chile, fue elaborado por SERNATUR y la Universidad Andrés Bello (UNAB) con el apoyo financiero de CORFO.

El ICT Chile mide 125 variables, agrupadas en 10 dimensiones, relacionadas con la competitividad turística regional. Estas variables y dimensiones se relacionan con asuntos de infraestructura y recursos, así como con acciones y resultados que en cada región se han visto.

Sirve como instrumento de apoyo al diseño de políticas públicas, así como a la implementación de proyectos y acciones del sector privado.

- Seguimiento de la Estrategia Nacional de Turismo:

Resulta fundamental idear un sistema de seguimiento de los desafíos puestos en agenda pública para el sector turístico, es por esto que se diseñó una metodología que nos permite conocer periódicamente el estado de avance de la Estrategia.

Al año 2012, se había logrado un 16% de implementación de la Estrategia Nacional de Turismo. Al finalizar 2013, el avance era de 53%.

4. Desafíos para el año 2014

La Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020 fue diseñada con miras de largo plazo, de modo de permitir un desarrollo sustentable de la actividad turística e implementar políticas que involucren un desarrollo de largo plazo.

Durante este Gobierno se realizaron esfuerzos en múltiples áreas, sin embargo, es necesario continuar con los desafíos futuros planteados. Para su cumplimiento, es fundamental que los distintos actores de la industria continúen trabajando en las metas establecidas. Sólo así, se logrará que Chile sea reconocido como un destino turístico a nivel mundial, con una oferta atractiva, variada, sustentable y de alta calidad.

Dentro de los desafíos para el 2020 se encuentran los siguientes:

4.1 Desarrollo Turístico en Áreas Silvestres Protegidas

Al año 2020, Chile deberá contar con una Red Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado reconocida a nivel internacional por la calidad de sus atractivos naturales y paisajísticos.

Para lograr este objetivo es necesario trabajar en las siguientes líneas:

1. Focalizar esfuerzos públicos en base a áreas protegidas priorizadas para el desarrollo turístico.
2. Apoyar en el proceso de planificación del uso público de áreas protegidas.
3. Dotar de infraestructura en las áreas protegidas.
4. Atraer inversiones en las áreas protegidas.
5. Monitoreo y seguimiento permanente a las inversiones y concesiones en áreas protegidas.

4.2 Desarrollo Turístico de la Zonas de Interés Turístico (ZOIT)

Al año 2020, Chile contará con múltiples Zonas de Interés Turístico que permitan desarrollar destinos de clase mundial.

Para lograr este objetivo, es necesario trabajar en las siguientes líneas:

1. Implementación de Planes de Acción ZOIT declaradas durante el 2013.
2. Fortalecimiento de las entidades gestoras de las ZOIT declaradas.
3. Declarar durante el 2014 las ZOIT que se encuentran en el proceso de postulación.
4. Incentivar la conformación de nuevas entidades gestoras en destinos con potencial turístico.
5. Mejorar el proceso de priorización para las ZOIT.
6. Definir criterios para la delimitación territorial de las ZOIT.

4.3 Mejora de la conectividad y competitividad aérea

Al año 2020, Chile será reconocido como un destino turístico que cuente con una amplia cobertura a destinos nacionales e internacionales y con una alta frecuencia de vuelos, satisfaciendo las necesidades de los visitantes a precios competitivos.

Para lograr este objetivo, es necesario trabajar en las siguientes líneas:

1. Considerar los factores de conectividad aérea la hora de desarrollar estrategias de marketing, logrando una asignación de los recursos destinados a la promoción lo más óptima posible.
2. Ampliar la cobertura aérea a través de nuevas libertades de tráfico, mayor cobertura de destinos y frecuencia de vuelos.
3. Desarrollar nuevos circuitos y destinos turísticos con conectividad aérea, aumentando la competencia aérea, de manera de generar mejores precios y servicio para el cliente final.
4. Creación de una unidad de conectividad en la Subsecretaría de Turismo y de una mesa de trabajo para aumentar y mejorar la coordinación entre las diferentes entidades públicas que debiesen estar involucradas en ésta iniciativa de planificación estratégica de tránsito aéreo.
5. Colaborar decididamente con la liberalización del transporte aéreo internacional con el objeto de facilitar el desarrollo del turismo gracias al aumento del tráfico aéreo, la reducción de las tarifas y el intercambio.
6. Trabajar en la coordinación para la mejora de la conectividad de la ciudad con el aeropuerto, disponiendo de vías y modos de transportes diversos.

7. Colaborar en el desarrollo de servicios turísticos y comerciales (hoteles, tiendas, centros de convenciones, teatros, etc.) en el entorno aeroportuario que permita satisfacer las necesidades de los turistas de corta y larga estadía.

4.4 Desarrollo y fortalecimiento de productos turísticos

Al año 2020, Chile ofrecerá variadas alternativas de atractivos turísticos para visitar lo que permitirá aumentar el gasto y la estadía y mejorar la calidad de la experiencia.

Para lograr este objetivo, es necesario trabajar en las siguientes líneas:

1. Priorizar atractivos turísticos por región para su desarrollo.
2. Fortalecer la gestión de productos turísticos existentes (Humberstone, Mina San José, Sewell, Cueva del Milodón, Ruta de las Iglesias de Chiloé, Ruta de las Misiones, etc.) a través del fortalecimiento de las corporaciones que los administran.
3. Difundir productos turísticos en los mercados nacionales e internacionales.
4. Explorar vías de financiamiento al desarrollo de nuevos atractivos turísticos.

4.5 Promoción de la conciencia turística

Al año 2020, los habitantes de los destinos turísticos del país contarán con conciencia sobre el turismo y las buenas prácticas que deben implementar los distintos actores para promover el desarrollo sustentable de la industria.

1. Continuar con la implementación de talleres de conciencia turística a los actores de la industria en todo Chile.
2. Implementar campañas de promoción de conciencia turística a lo largo de Chile.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.
- 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 2013.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2013

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	<p>Política Nacional de Turismo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planes y Programas de Promoción del Turismo -Registro y certificación de los prestadores de servicios turísticos -Plan de concesiones turísticas en áreas Silvestres Protegidas -Plan piloto del desarrollo de tres destinos turísticos sustentables (Isla de Pascua, San José del Maipo y Rivera del Lago Llanquihue) <p>Descripción: 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 Intereses turísticos y Desarrollo turístico en áreas silvestres protegidas.</p>	1

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



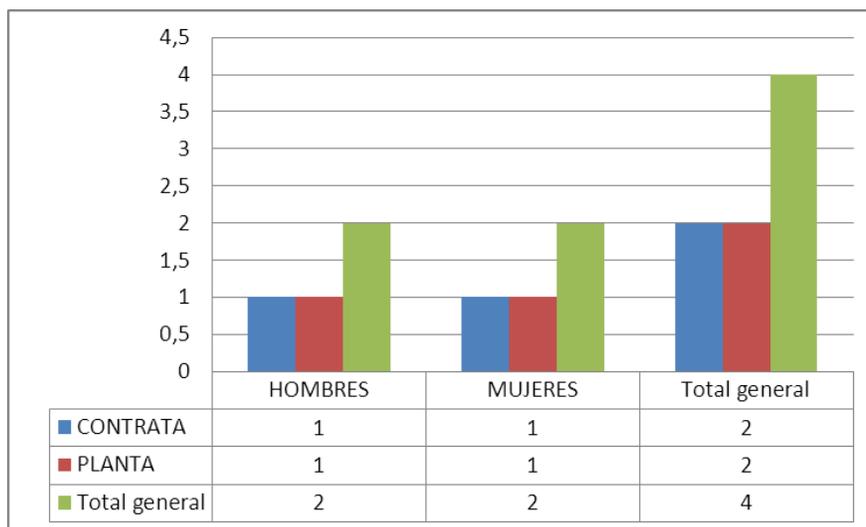
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Daniel Pardo L.	Subsecretario de Turismo
Santiago Lecaros E.	Jefe de Gabinete.

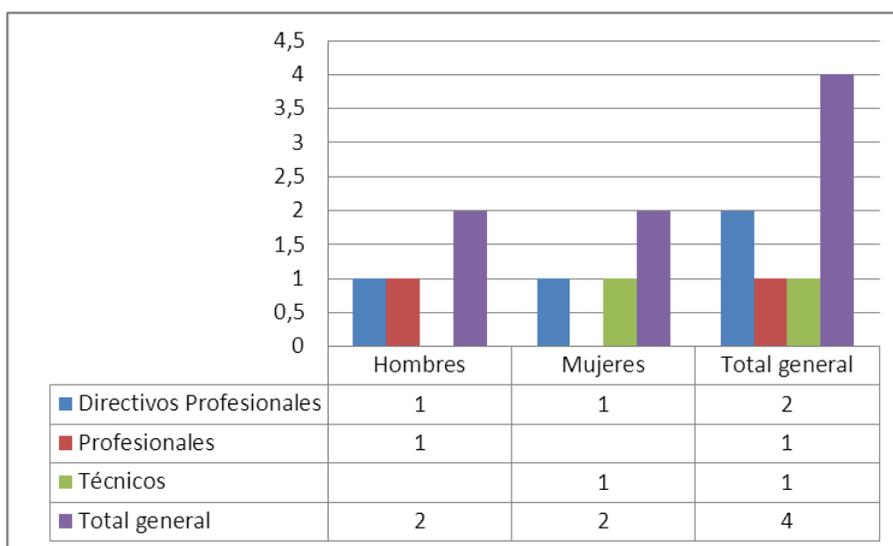
Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2013¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

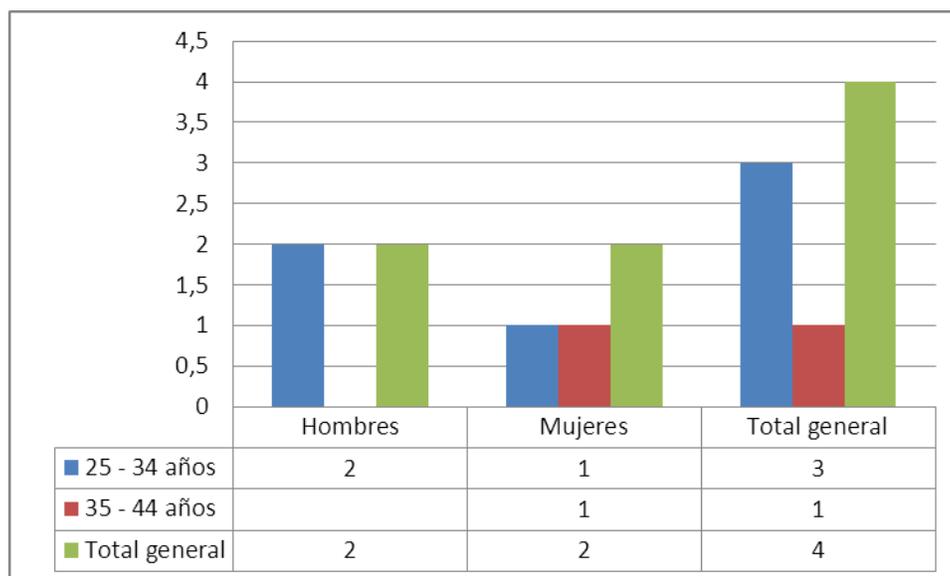


- Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



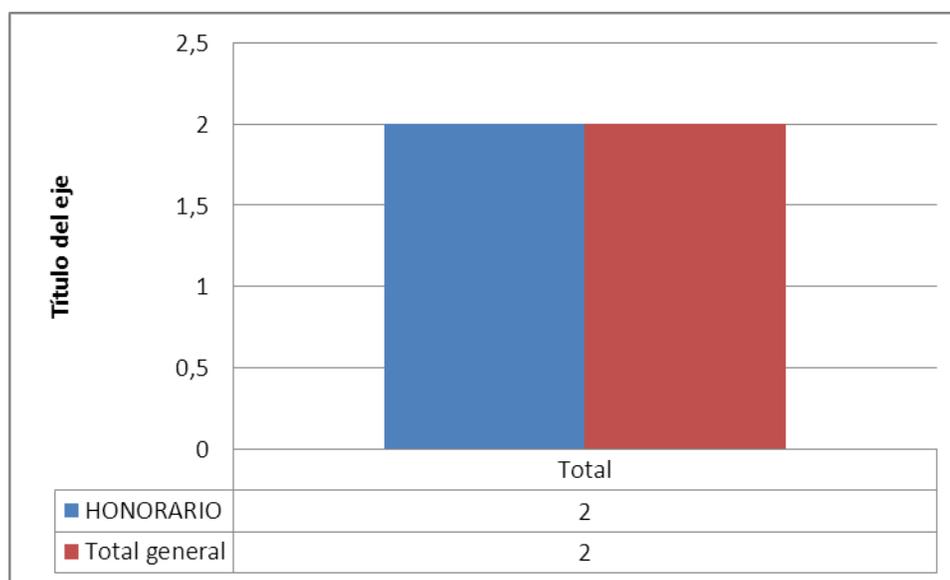
¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación

- Personal fuera de dotación año 2013², 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 2013.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
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	-	
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	-	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	50	50	-	
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					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	-	
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	50	50	-	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	-	

3 La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, 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 2013.

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

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t}{1}$	1	100	Ascendente	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100}{0}$	0	0	-	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100}{0}$	0	25	Ascendente	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100}{0}$	0	0	-	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}{0}$	0	0	-	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100}{0}$	0	0	-	
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t} * 100}{0}$	0	0	-	
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t}{0,08}$	0,08	0.10	Descendente	

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

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

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
• Licencias médicas de otro tipo ⁹	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,02	0	Descendente	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,6	0,06	Descendente	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0	0	-	
7. Evaluación del Desempeño¹⁰					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	100	100	-	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	-	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	-	
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	-	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO	-	
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹² formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO	-	

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2012 – 2013			
Denominación	Monto Año 2012 M\$ ¹³	Monto Año 2013 M\$	Notas
INGRESOS	388.056	365.501	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.638	868	
APORTE FISCAL	386.418	364.633	
GASTOS	374.531	369.980	
GASTOS EN PERSONAL	240.207	239.093	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	101.790	122.036	
SERVICIO DE LA DEUDA	32.534	8.851	
RESULTADO	13.525	-4.479	

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas ¹⁷
			INGRESOS	367.862	365.257	365.501	-244	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES		578	868	-290	
09			APORTE FISCAL	367.862	364.679	364.633	46	
	01		Libre	367.862	364.679	364.633	46	
			GASTOS	367.862	393.462	369.980	23.482	
21			GASTOS EN PERSONAL	264.272	248.824	239.093	9.731	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	103.590	135.786	122.036	13.750	
34			SERVICIO DE LA DEUDA		8.852	8.851	1	
	07		Deuda Flotante		8.852	8.851	1	

13 La cifras están expresadas en M\$ del año 2013. El factor de actualización de las cifras del año 2012 es 1,01797128.

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12. 2013.

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

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

RESULTADO

-28.205

-4.479

-23.726

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹ 2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁰)		1,01	0,87	1,01	116,21	
	[IP Ley inicial / IP devengados]		-	-	-	-	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		-	-	-	-	
	[IP percibidos / Ley inicial]		-	-	-	-	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		-	1,13	-	-	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0,22	1,13	-	-	

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2013 ²¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		28.205	-4.495	23.710
Carteras Netas			1	1
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		1	1
Disponibilidad Neta		28.205	-4.493	23.712
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	28.205	-4.493	23.712
Extrapresupuestario neto			-3	-3
114	Anticipo y Aplicación de Fondos		-1	-1
116	Ajustes a Disponibilidades			

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

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

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

21 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

119	Trasposos Interdependencias		
214	Depósitos a Terceros	-2	-2
216	Ajustes a Disponibilidades		
219	Trasposos Interdependencias		

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica a la Subsecretaría de Turismo.

f) Transferencias²²

No aplica a la Subsecretaría de Turismo.

g) Inversiones²³

No aplica a la Subsecretaría de Turismo.

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

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

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2013

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ²⁴	% Cumplimiento ²⁵	Notas
				2011	2012	2013				
Política Nacional de Turismo	Porcentaje de acuerdos del Comité de Ministros de Turismo implementados en el año t.	(N° de Acuerdos implementados en el año t/N° total de Acuerdos tomados por el Comité de Ministros de Turismo en el año t-1)*100	%	100% (2/2)* 100	100 % (6/6) *100	100 % (5/5)* 100	100%	SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No									
Política Nacional de Turismo	Promedio mensual de número de visitas de la Sra. Subsecretaria a encuentros con Autoridades y actores del ámbito regional y/o internacional, destinadas a promover la Estrategia Nacional del Turismo.	(N° total de visitas realizadas en el año t/12)	número	1.08n úmero (13.0 0/12)	1.25 número (15.0 0/12)	2.33n úmero (28.0 0/12)	2.00n úmero (24.0 0/12)	SI	116.50%	1
	Enfoque de Género: No									

24 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%. Se considera parcialmente cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 85% y menor a 95%. Se considera no cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013 implica un porcentaje de cumplimiento inferior a un 85%.

25 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ²⁴	% Cumplimiento ²⁵	Notas
				2011	2012	2013				
Política Nacional de Turismo	Porcentaje de Planes Maestros Desarrollados para ASP en año t, respecto del total de planes acordados en el Comité de Ministros de Turismo en el año t-1.	(N° de Planes Maestros Desarrollados para ASP en año t/N° total de planes acordados en el Comité de Ministros de Turismo en el año t-1)*100	%	S.I.	0%	100 %	100%	SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No					(5/5)*100	(5/5)*100			
Política Nacional de Turismo	Porcentaje de Zonas de Interés Turístico (ZOIT) validadas dentro del plazo en año t.	(Número de ZOIT validadas dentro de plazo en año t/Número de ZOIT solicitadas en el año t-1)*100	%	S.I.	0%	100 %	100%	SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No					(24/24)*100	(24/24)*100			

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Notas:

1.- La meta de viajes mensuales mostró sobrecumplimiento porque algunos proyectos regionales requirieron de mayor presencia de la autoridad. Generándose un mayor número de viajes que los dos mensuales. A esto se suma la entrada de un nuevo subsecretario que tuvo que sumarse a estos proyectos.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 10 Cumplimiento de Gobierno año 2013			
Objetivo ²⁶	Producto ²⁷	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ²⁸	Evaluación ²⁹
Crear 45.000 nuevos empleos directos y 160.000 indirectos relacionados con el turismo al 2020	Crear 45.000 nuevos empleos directos y 160.000 indirectos relacionados con el turismo al 2020	Política Nacional de Turismo	A tiempo en su cumplimiento
Aumentar en un 45 por ciento el número de turistas extranjeros que nos visitan cada año al 2020	Aumentar en un 45 por ciento el número de turistas extranjeros que nos visitan cada año al 2020	Política Nacional de Turismo	A tiempo en su cumplimiento
Duplicar el gasto en turismo como porcentaje del PIB del 3% al 6% al 2020	Duplicar el gasto en turismo como porcentaje del PIB del 3% al 6% al 2020	Política Nacional de Turismo	A tiempo en su cumplimiento
Implementar nueva institucionalidad que permitirá una mayor coordinación y apoyo del Estado al desarrollo del sector Turismo	Implementar nueva institucionalidad para el sector Turismo que se deriva de la ley 20.423	Política Nacional de Turismo	A tiempo en su cumplimiento
Reforzar los programas de promoción de la imagen país en el exterior	Reforzar los programas de promoción de la imagen país en el exterior	Política Nacional de Turismo	Cumplido
Invertir en nueva infraestructura física y digital para el turismo	Invertir en nueva infraestructura física y digital para el turismo	Política Nacional de Turismo	Cumplido
Lanzar la Estrategia Nacional de Turismo	Lanzar la Estrategia Nacional de Turismo	Política Nacional de Turismo	Cumplido

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

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

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

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

Anexo 6: Informe Preliminar³⁰ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³¹ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013)

No aplica a la Subsecretaría de Turismo.

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

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

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

Cuadro 11 Cumplimiento PMG 2012							
Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance				
			I				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	100.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100.00	

- Sistemas Eximidos / Modificados

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

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

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

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

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

- Proyecto de Ley de Adaptabilidad Laboral: (Boletín 8770-23)

El proyecto contempla 5 medidas:

- *Discontinuidad de la jornada laboral:* Se propone autorizar a los trabajadores de este sector a pactar por escrito la interrupción de la jornada diaria por más de media y hasta por 5 horas bajo ciertas condiciones.
- *Término de labores antes de un feriado o descanso laboral:* Se propone en casos justificados, se pueda pactar por escrito para superar las 00:00 horas, bajo la condición de que se asegure un descanso continuo posterior de 33 horas, y que las horas sobre las 00:00 del día de descanso se paguen con recargo de un 50%.
- *Descanso dominical:* Se propone que las partes puedan acordar por escrito alternativas para el ejercicio del derecho a descanso dominical.
- *Propinas:* La norma propone la protección del trabajador en la recepción de propinas, estableciendo que toda recepción de ellas por medios de pago que no sean en efectivo (tarjetas de débito y crédito, cheques), deben liquidarse y pagarse por el empleador dentro del mes siguiente y sin descuento alguno que afecte su monto original.
- *Descanso en feriados de la Ley N°19.973:* Los trabajadores de este sector se encuentran exceptuados del descanso obligatorio en los feriados del 1 de enero, 1 de mayo, 18 de septiembre y 25 de diciembre.

Fecha de ingreso: Enero 2013.

Estado de tramitación: En discusión en el Senado.

Beneficiarios directos: Trabajadores del turismo.

- Proyecto de Ley de Turismo: (Boletín 9170-23)

Este proyecto de ley, modificaría la Ley de Turismo (N° 20.423), y se enfoca en cinco ejes centrales:

- Mejora y adecuación de definiciones y nomenclaturas legales en concordancia con normas técnicas.
- Perfeccionamiento de la institucionalidad en materia turística.
- Adecuación de la normativa relativa al procedimiento de declaración de Zonas de Interés Turístico.
- Adecuación de la normativa en materia de Priorización y concesión de Áreas Silvestres Protegidas.
- Mejora demarcación del ámbito de competencia del SERNATUR y SERNAC.

Fecha de ingreso: Noviembre 2013.

Estado de tramitación: En discusión en la Comisión de Turismo de la Cámara de Diputados.

Beneficiarios directos: Sector turístico en general.

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales

- Premio Diego Portales Palazuelos:

El año 2013 SERNATUR fue reconocido, de manera unánime, por la Cámara Nacional de Comercio y Turismo (CNC) con el premio Diego Portales Palazuelos, que distingue desde 1956 a personas, empresas, o instituciones que se hayan destacado por su trayectoria al servicio del país. El Servicio fue reconocido en la categoría “Institución Pública Destacada”, por la importante labor y trabajo dedicado a promover el desarrollo de la actividad turística a lo largo del país.