

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2010

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

AV. Providencia 1550, Santiago. Telefono: 600-73762887 (600-SERNATUR)

<http://www.sernatur.cl>

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2010.....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010.....	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.....	10
3. Desafíos para el año 2011.....	14
4. Anexos.....	19
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	20
Anexo 2: Recursos Humanos.....	26
Anexo 3: Recursos Financieros.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010.....	31
Anexo 5: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	423
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010.....	44
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	45

1. Presentación

Durante el año 2010, el Servicio Nacional de Turismo trabajó tanto en la promoción como en el estímulo de la actividad turística a nivel interno y externo del país, para así generar en la Ciudadanía un apoyo en cuanto a la oferta y calidad de los servicios, al momento en que ésta se decide por un destino turístico dentro del país. Siempre potenciando y reforzando el vínculo entre el sector privado y el público, de manera de relevar todas las regiones, entre ellas las 15 Direcciones Regionales y las 10 Oficinas Locales (incluyendo Isla de Pascua), teniendo representación en cada lugar del país.

En el presente documento se encontrarán los logros y aciertos del año 2010 del sector turismo y los desafíos que durante el año 2011 deberemos trabajar. Para el 2011 esperamos desarrollar como principal estrategia la promoción del destino Chile y diversificar la oferta para el turismo interno, fortalecer la competitividad de la industria, desarrollar inteligencia de mercado, contribuir a la sustentabilidad de la economía- a través de proyectos turísticos sustentables-, implementar el sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores turísticos, y apoyar con información para generar inversión turística en el territorio nacional.

Con el objetivo de diversificar la oferta del turismo, Sernatur durante el 2011 busca aumentar el turismo receptor y el turismo emisor y contribuir a la disminución de la estacionalidad de la industria en los meses no estivales. La promoción del destino Chile para el público final se realizará a través de varios canales de distribución y comunicación, siendo uno de ellos el digital (www.chile.travel), por medio del cual, se pretende llegar a los mercados internacionales a través de los medios on line.

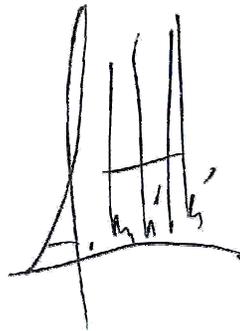
Como segundo punto es importante destacar la relevancia que tiene el Turismo Social con sus diferentes programas, los cuales entregan una oportunidad tanto a personas de la tercera edad como a estudiantes de conocer el país de una manera accesible. En este contexto, es importante señalar la extensión de la novena temporada y ejecución de la décima temporada del Programa de Tercera Edad que contempló el beneficio de 32.229 pasajeros; además, el Programa incluyó un nuevo destino nacional (Coyhaique/Pto. Chacabuco) y dos destinos internacionales (Guaruja/ Sao Paulo y Buzios/ Río de Janeiro).

Por otro lado, durante el año 2010 se ejecutó la extensión de la tercera temporada y parte de la cuarta temporada del Programa Gira de Estudio, el cual benefició a 17.629 alumnos/as y profesores/as (un 85.5% más que en el año 2009) de 359 establecimientos educacionales de las regiones contempladas en el Programa (Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Maule, Biobío y Los Lagos) y de las nuevas regiones que se incorporaron en el 2010 (Atacama, Coquimbo, Libertador Bernardo O'Higgins, Araucanía y Los Ríos).

Otras acciones que demuestran el esfuerzo que se ha puesto en la estrategia para aumentar el turismo en el país y así, finalmente aportar más en PIB de Chile, son el Programa Fomento al Turismo, el Sistema de Información Turística Rutas Bicentenario que contempla Obras Bicentenario y Símbolos del Bicentenario. Las "Rutas Bicentenario" -dentro de la segunda categoría- consisten

en un conjunto de diez circuitos turísticos nacionales, que reúnen los destinos y atractivos turísticos más destacados del país, ayudando tanto al turista a priorizar el destino a escoger como a los informadores turísticos en la asesoría turística que entregan.

En esta línea, destaca también, el proyecto renovación de las Oficinas de Información Turística (OIT), el cual busca potenciar la gestión estratégica de las mismas, poniendo énfasis en la estandarización de los procesos de implementación, operación y gestión de las OIT-SERNATUR.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Á. Castilla F.', with a stylized flourish at the end.

ÁLVARO CASTILLA FERNÁNDEZ
Director Nacional de Turismo

2. Resultados de la Gestión año 2010

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010

Turismo Social

Durante el año 2010 el Servicio Nacional de Turismo a través de la Unidad de Turismo Social, continuó con la ejecución de los Programas Vacaciones Tercera Edad (V3E) y Gira de Estudio (GE), proyectos que en sus diez y cuatro años de desarrollo respectivamente, han beneficiado a más de 280.000 personas y contribuido con una ocupación de más de 2.100.000 noches-cama en la industria turística.

Luego de la ocurrencia del 27F la demanda de los Programas se vio afectada, ante lo cual se reforzaron las acciones de promoción y difusión, realizándose 60 reuniones informativas en establecimientos educacionales y 24 acciones comunicacionales en el marco del programa GE y 168 acciones de difusión para el programa V3E. Esto, permitió despertar nuevamente el interés de los/as beneficiarios/as y así cumplir las metas comprometidas para el 2010, correspondientes a:

- Porcentaje de noches cama utilizadas por el Programa Vacaciones Tercera Edad del total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el programa.
- Tasa de variación de adultos mayores que participan en el Programa Vacaciones Tercera Edad.
- Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en el Programa Giras de Estudio del total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el programa.
- Tasa de variación de estudiantes beneficiarios que participan en el Programa Gira de Estudio.

Vacaciones Tercera Edad

La ejecución 2010 de V3E que suma la extensión de la novena temporada y ejecución de la décima temporada, contempló el beneficio de 32.229 pasajeros/as (10.897 cupos sociales y 21.332 cupos sociales), lo que implicó una cobertura del 1.9% del potencial de beneficiarios/as del Programa¹. Asimismo, la ocupación lograda fue de 207.434 noches/cama, un 23.6% de la disponibilidad de los

¹ El potencial de beneficiarios/as del Programa se calcula en base a la población adulta mayor del país definida en el CENSO 2002 (1.717.478 personas mayores de 60 años).

establecimientos de alojamiento participantes durante la ejecución del Programa y un 2% de la disponibilidad regional de noches cama, entre los meses de marzo y diciembre, en las 13 regiones participantes del programa². Durante este periodo, el Programa incluyó un nuevo destino nacional (Coyhaique - Pto. Chacabuco) y dos destinos internacionales (Guaruja - Sao Paulo y Buzios - Río de Janeiro) internacionalizando así el programa, los cuales sumados a los 17 ya existentes (Arica, Iquique, Caldera / Bahía Inglesa, La Serena / Coquimbo, Viña del Mar / Valparaíso, Pichilemu, Valle las Trancas, Concepción, Chillán, Pucón, Villarrica, Valdivia, Puerto Montt, Puerto. Varas, Chiloé, Pta. Arenas e Isla de Pascua) totaliza 20 destinos disponibles en el programa Vacaciones Tercera Edad.

El Programa se desarrolló con la participación de 345 empresas (67 establecimientos de alojamiento, 260 agencias de viaje, 1 tour operador nacional, 11 tour operadores locales, 2 empresas de transporte y 4 empresas de otros tipos).

El estudio de satisfacción de la décima temporada de V3E indicó un índice de satisfacción del 95% por parte de los/as pasajeros/as del Programa y de un 81% por parte de las empresas participantes (considera hoteles y agencias de viaje). Asimismo, indicó que 3 de cada 10 empresas contrataron más personal (5.2 personas en promedio) y un 59% mantuvo su personal (no despidiéndolos al disminuir la demanda en las temporadas baja y media) gracias a su participación en V3E. Respecto a los gastos efectuados por los/as beneficiarios/as en el marco de la ejecución de los viajes, el estudio mencionado indicó que éstos/as realizaron un gasto promedio de \$144.393, el cual considera el gasto incurrido por el/a beneficiario/a previo, durante, y posterior al viaje, sin contemplar el co-pago del paquete turístico.

En cuanto a la gestión interna del Programa, durante el 2010 se realizó una informatización de los procesos de rendición y fiscalización de V3E, lo que ha permitido validar la calidad de beneficiario/a del programa, a través de la verificación en línea del Rut de los/as viajados/as en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Gira de Estudio

Durante el año 2010 se ejecutó la extensión de la tercera temporada y parte de la cuarta temporada de este programa. En el marco de dicho desarrollo, se benefició a 17.629 alumnos/as y profesores/as (un 85.5% más que en año 2009) de 359 establecimientos educacionales de las regiones contempladas en el Programa (Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Maule, Biobío y Los Lagos) y de las nuevas regiones que se incorporaron en el 2010 (Atacama, Coquimbo, Libertador Bernardo O'Higgins, Araucanía y Los Ríos).

² Las regiones que no participan durante el 2010 como destino en el Programa Vacaciones Tercera Edad son la Región del Maule y la Región de Antofagasta. Para el año 2011 se espera que las 15 regiones establecidas en el País formen parte del Programa como destino.

La ocupación lograda por el Programa fue de 88.145 noches/cama, un 20.8% de la disponibilidad de los establecimientos de alojamiento participantes y un 1.7% de lo disponible entre marzo y diciembre en las regiones donde se ejecutó GE. Ello, gracias a la incorporación de dos nuevas regiones de destino durante el 2010: Atacama y Valparaíso, las que se sumaron a Coquimbo, Biobío, Araucanía y Los Lagos.

El Programa se desarrolló con la participación de 47 empresas (17 establecimientos de alojamiento, 1 tour operador nacional, 2 empresas de transporte, 16 establecimientos de alimentación y 11 atractivos turísticos).

El estudio de satisfacción de la cuarta temporada del programa GE indicó que la caracterización socioeconómica de los/as alumnos/as participantes es la siguiente: un 3% son de sectores C1y C2, un 18% C3, un 64% D y un 16% E. Por otra parte, el índice de satisfacción de los/as alumnos/as fue un 99%, de los profesores/as un 100% y de las empresas participantes de un 97%, indicando la mantención de altos niveles de satisfacción del Programa, por parte de todos/as sus beneficiarios/as. Respecto a los gastos efectuados por los/as alumnos/as en el marco de la ejecución de los viajes, el estudio mencionado indicó que éstos/as realizaron un gasto promedio de \$48.259 que considera el gasto incurrido por el/a beneficiario/a previo, durante, y posterior al viaje, sin contemplar el co-pago del paquete turístico.

Programa Fomento al Turismo

Durante el año 2010 y de acuerdo al Of. Ord. N° 6940 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo se informó no dar curso al Contrato de Préstamo BID N° 2286/OC-CH para el financiamiento del “Programa Fomento al Turismo”. No obstante, Sernatur gestionó la solicitud de recursos a la Dirección de Presupuesto para la ejecución de iniciativas estratégicas en la gestión del servicio, que fuesen coherentes con los tres componentes en los que se basa el Programa: (1) Desarrollo Nueva Oferta Turística, (2) Fortalecimiento a la Institucionalidad Turística y (3) Apoyo a la Competitividad Empresarial Turística.

Dados los antecedentes entregados a la DIPRES y, de acuerdo a lo señalado en el Decreto N° 993 del Ministerio de Hacienda de fecha 7 de septiembre de 2010, se transfirieron 862 millones de pesos para financiar acciones ejecutables en el marco del Programa Fomento al Turismo, de los cuales 818.5 millones de pesos corresponden para ejecución en el Ítem de Bienes de Consumo y 43.5 millones de pesos al Ítem Gasto de Personal. Las acciones realizadas a través del Programa fueron licitadas, adjudicadas y contratadas al 31 diciembre 2010, las que serán ejecutadas principalmente el primer semestre del 2011, de las cuales se destacan: gasto de personal y bienes de consumo.

Sistema de Información Turística Rutas Bicentenario

En el marco del Bicentenario de nuestro país, el Gobierno ha definido una serie de iniciativas que representan aspectos importantes de la identidad nacional. Estas iniciativas han sido agrupadas en

dos categorías: Obras Bicentenario y Símbolos del Bicentenario. Dentro de esta última categoría se presentaron las “Rutas Bicentenario”, que consisten en un conjunto de 10 circuitos turísticos nacionales, que reúnen los destinos y atractivos turísticos más destacados del país. Para esta acción el Presupuesto asignado es de 267 millones de pesos, de los cuales 244 millones de pesos corresponden sólo a la elaboración e instalación de señalética a través de licitaciones y protocolo de acuerdos con la Dirección Nacional de Vialidad y 23 millones de peso corresponden a difusión (de estos se utilizaron 4 millones de peso para el diseño logotipo Ruta Chile).

1. Ruta Capital

Proyecto que pone en valor diferentes sectores de la Región Metropolitana que poseen una identidad definida y valor turístico. La primera etapa se materializa en la instalación de Tótems de información turística en cuatro distritos de Santiago (Yungay, Barrios Lastarria, Bellavista y Alonso de Córdova) el que actualmente se encuentra en ejecución y se estima su término para el mes de junio del presente. En forma complementaria, asociados a la Ilustre de Municipalidad de Santiago se instalaron medallas en el suelo como guía en el circuito Santiago Patrimonial. Asociada a esta acción se utilizaron 19 millones de peso para el diseño e impresión de folletos Ruta Capital que se difundirán durante el año 2011.

2. Ruta del Mar – Caleta del Maule

Este proyecto consiste en la producción e instalación de 110 señales turísticas en la faja vial, abarcando las 13 Caletas del Maule, comenzando por la Caleta de Boyeruca y terminando en la Caleta Cardonal, el proyecto tiene fecha estimada para finalización el mes de mayo del año en curso.

3. Diseño de Obras Complementarias

Esta acción comprende el diseño de obras complementarias en la Ruta 11- CH Arica – Tambo Quemado correspondiente a la Ruta del Desierto, donde se resalta el valor escénico, patrimonial, arqueológico.

Fortalecimiento de Oficina de Información Turística

Esta acción considera la ejecución de 100 millones de pesos para potenciar la gestión estratégica de las oficinas de información turística, poniendo énfasis en la estandarización de los procesos de implementación, operación y gestión de las OIT-SERNATUR. Para este fin, se licito la elaboración de un Manual de Identidad Arquitectónica y rediseño de OIT's de SERNATUR. La licitación consistió en la contratación de asesoría profesional para definir una imagen corporativa estandarizada para todas las oficinas de información turística. Además de resolver una necesidad actual, este proyecto en su segunda fase permitirá disponer de una base conceptual y práctica para la implementación de futuras OIT, aportando incluso a aquellas de carácter municipal o privado. La entrega del Manual será en el mes de junio.

Estrategia Digital:

Para el desarrollo del concepto Estrategia Digital se consideraron 150 millones de pesos los cuales fueron utilizados para la Promoción del destino Chile para público final de los mercados internacionales, esto a través de los medios digitales existentes. Los medios utilizados fueron:

- Estrategia de promoción online: esta consistió en la difusión de la oferta turística de Chile a través del diseño del portal web chile.travel, el monto de ejecución para esta actividad fueron 100 millones de pesos.
- Campaña de videos testimoniales en Redes sociales, que tuvo un costo de 20 millones de pesos.
- Lanzamiento del portal web chile.travel 12.000 millones
- Aporte de 18 millones de pesos a la campaña de turismo interno Chile es Tuyo.

Política Nacional de Turismo 2010 – 2018

La Política Nacional de Turismo tuvo un presupuesto asociado de 300 millones de pesos, los cuales no fueron ejecutados. Por esta razón, esta acción es definida como no logro y los recursos no fueron entregados para el año 2011.

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

Ley de Turismo

Con fecha 12 de febrero de 2010, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 20.423, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo. De tal manera, que se cumplió con la total tramitación de la ley y su entrada en vigencia en la fecha indicada.

Una vez publicada la Ley de Turismo, se dio inicio al trabajo de elaboración de los cuatro reglamentos que deben dictarse según esta ley, de los cuales tres se elaboraron durante el 2010:

1. Reglamento del Consejo Consultivo de la Promoción, se encuentra totalmente tramitado, mediante D.S N° 200, de 21 de Julio 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y en vigencia, a partir de 12 de enero de 2011. El Consejo Consultivo para la promoción Turística es un órgano de carácter consultivo, integrado por representantes del sector público y del sector privado, y que tiene, como misión fundamental, asesorar y colaborar con el Comité de Ministros del Turismo en la formulación de la Política Nacional de Promoción del Turismo. El Comité de Ministros del Turismo ha sesionado a la fecha una vez, en el mes de junio de 2010.

2. La propuesta de Reglamento del Sistema de Registro, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Turismo, fue enviada al Ministerio de Economía, mediante Oficio Ordinario N° 144 de 2 de marzo de 2010 y actualmente se encuentra en Trámite en la Contraloría General de la República.

3. La Propuesta de Reglamento para el Otorgamiento de Concesiones Turísticas en Áreas Silvestres Protegidas del Estado fue enviada al Ministerio de Economía, mediante Oficio Ordinario N° 633 de 7 de diciembre de 2010 y se encuentra en proceso de firma para luego ser sometido a la Toma de Razón por parte de la Contraloría General de la República.

Sistema de Certificación de Calidad de los Servicios Turísticos

Durante el año 2010, se trabaja en el anteproyecto para la modificación de la norma técnica de requisitos de Hotel NCh2912.Of2005. Con el fin de asegurar la participación del sector privado, se crea una mesa de trabajo público-privada, en la que participan activamente Hoteleros de Chile y FEDETUR (Federación de Turismo); resultado de esta mesa es el análisis y la adaptación del anteproyecto de norma con el propio sector privado, el que logra salir a Consulta Pública el 25 de diciembre de 2010.

Además, con el fin de apoyar el proceso de Consulta Pública, se conforman 16 comités espejos (Comités Regionales de Calidad) en regiones, conformados por miembros del sector privado, académico, público, y representantes de los consumidores de acuerdo a las recomendaciones de la

Organización Mundial del Comercio para estos efectos y la metodología de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO).

En lo concerniente al Reglamento de la Ley 20.423 para la “Clasificación, Certificación y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos”, éste es enviado al Ministerio de Economía y observado por Contraloría. Este Reglamento se encuentra aún en fase de discusión interna entre estos organismos, esperándose su promulgación para el primer semestre de 2011.

Debido al terremoto de febrero de 2010, se realiza un recorte presupuestario al Servicio y se establecen nuevas prioridades en la gestión de recursos, ejecutándose finalmente sólo 8.5 millones de pesos en la difusión del sistema de calidad. Pese a lo anterior, a fines de 2010 se logra obtener un total de 169 servicios turísticos certificados y 1.445 servicios turísticos comprometidos con el sistema.

Los resultados de estos logros de servicios certificados se deben principalmente a dos factores: la promoción a empresarios realizada el año 2009 (implementación iniciada el 2009 y que demora entre 6 meses a 1 año) y al esfuerzo de promoción realizado por las direcciones regionales de turismo con presupuesto regional.

Con respecto a la gestión de recursos para la calidad turística, se informa que se suspendió la continuidad de esta línea en el programa Chile Emprende, lo que repercutió en que disminuyera fuertemente el número de territorios intervenidos y el apoyo a un número importante de microempresas comprometidas a implementar la certificación (730 servicios turísticos), las que actualmente no cuentan con líneas de fomento acorde para lograr finalizar su certificación. Existiendo si una continuidad y compromiso de los recursos FOCAL de CORFO para pequeñas y medianas empresas del sector.

Promoción Turística Nacional e Internacional

Promoción Turística Nacional

El Servicio Nacional de Turismo en el año 2010 lanzó la Campaña de Turismo Interno, “Chile es Tuyo”, la cual tuvo por objetivo fomentar el turismo dentro del territorio nacional y quebrar la estacionalidad turística. Esta iniciativa fue desarrollada en conjunto con la Asociación Chilena de Empresas de Turísticas (ACHET), institución que aglutina el 90% de las empresas ligadas a la comercialización de la industria turística chilena y la aerolínea Lan Airlines, principal empresa de transporte aéreo del país.

El eje de acción del año 2010 se centró en una Estrategia Comunicacional / Publicitaria dirigida especialmente a público final para los segmentos medios de la población. Los montos de inversión entre aportes públicos y privados alcanzaron una suma superior a los 400 millones de pesos.

En términos de oferta turística, se logró levantar aproximadamente 60 paquetes asociados a todo el territorio nacional encadenando oferta entre prestadores de servicios, tour operadores y agencias de viajes dándole un fuerte impulso a toda la cadena de comercialización.

Promoción Turística Internacional

En el 2010, se invirtieron 2.320 millones de pesos en la promoción internacional de Chile como destino turístico, lo que representó una disminución del 19% respecto del año 2009, A pesar de la disminución presupuestaria producto del 27-F, las cifras de llegadas de visitantes y de ingreso de divisas por concepto del turismo, experimentaron un alza del 15% y 1,3%, respectivamente, en relación al año 2009. Este año, se concentraron esfuerzos promocionales en los mercados emisores más rentables para Chile, como lo son EEUU, Brasil, Alemania y Francia., además de fortalecer la promoción de Chile como uno de los destinos de Turismo de Negocios, Congresos y reuniones más importantes de América Latina.

Las acciones promocionales se concentraron en cuatro ámbitos:

- a) Canal Comercial: Acciones de relaciones comerciales entre empresarios chilenos y extranjeros, y capacitación del destino Chile al canal comercial.
- b) Red empresarial en Chile: Incentivo a la inversión en promoción por parte de los empresarios turísticos de Chile en estos mercados.
- c) Campañas: "Chile" es la marca que se promovió en campañas online y offline en países europeos, latinoamericanos y Norteamérica.
- d) Comunicaciones y prensa: Generar información, contenidos editoriales y gráficos de la experiencia de viajar por Chile en distintos medios y canales de difusión en el extranjero.

Programa Chile Emprende

Con respecto al Programa Chile Emprende, no se pudo dar cumplimiento a los compromisos y desafíos programados para el año 2010, debido a que no existió continuidad del programa. Los recursos asociados a Chile Emprende 1.300 millones de pesos para la ejecución de iniciativas territoriales, los cuales no fueron transferidos desde Sercotec a Sernatur, como se informa en la carta N° 13 del 07 de julio del año 2010 enviada por la Secretaria Ejecutiva del programa a los presidentes de los Consejos Público Privado de los 43 territorios Chile Emprende dispuesta por el Ministerio de Hacienda a través del Decreto N° 585.

Cabe hacer presente, que estos recursos estaban programados para transferirse a Sernatur para la ejecución de iniciativas 2010, a través de un Convenio de Transferencia celebrado con fecha 19 de febrero 2010 y con Toma de Razón por parte de la Contraloría de fecha 07 de abril 2010.

En virtud de lo anterior, se informa que no aplica el balance para este programa, y por lo tanto, no se presentan desafíos para el 2011.

Regiones

Durante el mes de enero de 2010 se llevó a cabo la tercera versión del rally Dakar Argentina- Chile, que incluyó etapas entre la región de Tarapacá y la región Metropolitana, con día de descanso en la región de Antofagasta. Este evento permitió el posicionamiento del Desierto de Atacama como destino turístico internacional para una audiencia de más de 2 billones de espectadores.

Para las regiones Metropolitana, Valparaíso y Bío Bío se destaca un repunte de temporada invernal en los centros invernales más importantes del país.

En el mes de noviembre de 2010 se llevó a cabo la segunda versión de la Feria Vyva en Espacio Riesco, con 22.000 m² de superficie y una participación de 385 expositores, entre los cuales destaca una variada presencia de delegaciones internacionales y un concurrido Pabellón Nacional, con lo cual la Feria Vyva se consolidó en el calendario Latinoamericano de ferias de turismo. Recibió 23.250 visitas, de las cuales 2.700 son profesionales y 20.550 público final: 20.550.

Instalación de la primera Ruta Bicentenario “Ruta del Mar – Caletas del Maule”. Con un aporte de 50 millones y la coordinación con la Dirección Nacional de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas, se realizó la instalación de señalética turística asociado a la Ruta de las Caletas, en la zona costera de la región del Maule.

Realización del Plan Verano en Diciembre de 2010, a través del cual se realizó la recuperación y habilitación de las playas de las zonas afectadas por el terremoto y tsunami en las regiones de O’Higgins, Maule y Biobío.

3. Desafíos para el año 2011

Los principales desafíos se destacan en las siguientes áreas:

Ley de Turismo

El desafío en esta línea es lograr la plena vigencia de la ley N°20.423, a través de la total tramitación de los tres Reglamentos faltantes a la fecha. Estos son:

- Reglamento del Sistema de Registro, Calidad y Seguridad de los Servicios Turísticos
Estado: Elaborada propuesta, reingresando a la CGR.
- Reglamento de Concesiones Turísticas en Áreas Silvestres Protegidas del Estado
Estado: Elaborada propuesta, firma de Ministros.
- Reglamento que fija procedimiento para la declaración de Zonas de Interés Turística
Estado: Elaborada propuesta, sin discusión interna

Programa de Fomento al Turismo

En el marco de la Ley de Presupuestos año 2011, al Servicio Nacional de Turismo en su Programa Presupuestario N°2, le fueron asignados recursos para la ejecución del Programa Fomento al Turismo. Estos recursos contemplan una asignación presupuestaria total de 2.348 millones de pesos, de los cuales 2.163 millones de pesos se destinarán al financiamiento de iniciativas de continuidad y complementarias, asociadas al Ítem 22, que a continuación se detallan:

Iniciativas de continuidad:

Sistema de Información Turística y Rutas Bicentenario

Durante este año se ejecutará la segunda etapa de implementación de este proyecto. El presupuesto asignado es de 1.153 millones de pesos, de los cuales 1.026 millones de pesos corresponden a la producción e instalación de señalética turística en 5 Rutas Bicentenario y 127 millones de pesos que corresponden a acciones de difusión de las Rutas.

La segunda etapa de implementación de las Rutas contempla los siguientes tramos:

- Ruta del Desierto: Región de Arica y Parinacota, tramo Arica – Tambo Quemado (ruta 11 – CH), Circuito de Las Iglesias Altiplánica, región de Tarapacá, tramo Huará – Colchane (ruta 15 – CH) y Circuito de Salitreras.
- Ruta de Las Estrellas: Región de Coquimbo, Ruta de Las Estrellas, circuito de Los Valles.
- Gran Ruta del Vino: Región de L.B. O’Higgins
- Ruta de Las Islas: Región de Los Lagos, circuito de las Iglesias y Circuito Patrimonio y Naturaleza
- Ruta Austral: Región de Aisen. (Ruta 7)

Fortalecimiento de Oficina de Información Turística

Esta segunda etapa considera el inicio en la Implementación del Manual de Diseño Arquitectónico en las 22 Oficinas de Información Turísticas del Servicio Nacional de Turismo, con un presupuesto asignado de 400 millones de pesos y la implementación de Oficina Piloto en la Región Metropolitana, en el mes de mayo de 2011.

Estrategia Digital

Durante este año 2011 SERNATUR tiene como objetivo promocionar a Chile como destino para público final de los mercados internacionales a través de los medios digitales. Se cuenta con un presupuesto de 160 millones de pesos, para la ejecución de las siguientes acciones:

- Traducción contenido de chile.travel: 10 millones de pesos.
- Hosting chile.travel: 4 millones de pesos.
- Campaña de promoción online de chile.travel: 116 millones de pesos.
- Campaña y estrategia en Redes Sociales: 30 millones de pesos.

Iniciativas complementarias

Junto con la ejecución de las iniciativas de continuidad, para este año se incorpora la realización de proyectos complementarios asociados a los siguientes componentes definidos para el Programa: Desarrollo de Nueva Oferta Turística y Fortalecimiento Institucional.

Los proyectos a realizar son los siguientes:

- Centro de Interpretación de la Era del Salitre (CIES): Diseño y Guión Museográfico de la Pulpería de Humberstone y casa de Administración de Santa Laura. Presupuesto asignado de 259 millones de pesos.
- Diseño, Producción e Instalación de Señalética Informativa Humberstone y Santa Laura: Sistema de señalización e información turística al interior de Humberstone y Santa Laura. Presupuesto asignado de 50 millones de pesos.
- Mejoras en contenidos, medios e instalaciones de la Cueva del Milodón y sendero actual: Mejora en la infraestructura, señalética y contenidos de la Cueva. Presupuesto asignado de 55 millones de pesos.
- Implementación de red de senderos de trekking en Putre a pintura rupestres, tambos y pucaros de aguas termales. Proyecto de continuidad que contempla para este año de la implementación de tres de los cinco senderos diseñados que se encuentran alrededor de Putre, habilitándolos para tekking, avistamiento de aves y acceso a pinturas rupestres, tambos y pucaros. Presupuesto asignado 60 millones de pesos.

- Modelo de Gestión del Cambio: Proyecto que se enmarca en el componente (2) Fortalecimiento Institucional y da respuesta a las necesidades surgidas a raíz de la implementación de la nueva Ley de Turismo 20.423. Presupuesto asignado de 26 millones de pesos.

Sistema de Certificación de Calidad³

Se han establecido algunos compromisos para el año 2011 entre los que se incluyen:

- Un plan de difusión de servicios turísticos certificados que motive a nuevos servicios que demuestren interés de incorporarse al Sistema de Calidad Turística (Indicador de seguimiento formulario H 2009-210)
- Se establecerán variables de compromiso de meta de calidad en Convenios de Desempeño de Directores Regionales por Alta Dirección Pública (Indicador de seguimiento formulario H 2009-210)
- Con el fin de lograr el cumplimiento del objetivo del plan de difusión se destina un total de \$M 233.000 de pesos en enero de 2011 para la realización de campañas relacionadas al Sistema:
 - Campaña motivacional a empresarios a certificarse
 - Campaña difusión servicios certificados (Sello de Calidad)
 - Campaña de Registro (Ley 20.423)

Vale indicar que en abril de 2011, se informa de un recorte presupuestario de 95 millones pesos que pone en riesgo el cumplimiento adecuado de esta meta.

- Durante el año 2011 se espera obtener del convenio INN-SERNATUR los siguientes anteproyectos de normas técnicas para su Consulta Pública:
 - Anteproyecto Norma de Hoteles
 - Anteproyecto Norma de Apart-hoteles
 - Anteproyecto Norma de Cabañas
 - Anteproyecto Norma de Camping
 - Anteproyecto Norma de Hotel Boutique
 - Anteproyecto Norma de Alojamientos Sustentables

³ El sistema de calidad para su funcionamiento en plenitud necesita del Reglamento del Sistema de Registro, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Turismo que aun esta en proceso de aprobación en el Ministerio de Economía y en la Contraloría General de la República.

Promoción Turística

Promoción Nacional

Durante el 2011 se ejecutará la Campaña Chile es Tuyo, campaña de turismo interno que busca darle continuidad al posicionamiento tenido el 2010 de Chile en el mercado nacional, con el fin de aumentar el turismo interno a lo largo de todo el año. Este año, el concepto central de la campaña estará enfocado a que "Chile es accesible y está al alcance de la mano de todos". Además, se incorporan fuertemente la participación de la industria turística representada por gremios, empresas de transporte y representantes de la cadena de comercialización. Para este desafío hay presupuestado 300 millones de pesos.

Promoción Internacional

Con la línea programática que se ejecutó el 2010, se proyecta una llegada de cerca de 2.700.000 turistas para el año 2011, considerando un incremento en el mercado Brasileño y Europeo. A su vez, se proyecta un ingreso de divisas por sobre los US\$2.045 millones.

Con la operatividad del Consejo de la Promoción Turística Nacional e Internacional, de acuerdo a lo establecido en la Ley 20.423, que fijarán los objetivos y lineamientos, así como las estrategias de intervención en los mercados y un plan de acciones asociado a la Promoción Turística. Con este modelo de promoción, se ampliará la participación de los actores relevantes de la industria turística de Chile y se podrá alcanzar una mayor cobertura de promoción en el extranjero. El presupuesto asignado para este Programa es de 3.522 millones de pesos.

Turismo Social

Vacaciones Tercera Edad

En el Programa Vacaciones Tercera Edad se aumentarán los destinos existentes a cuatro más (San Pedro de Atacama, Valle de Colchagua, Termas del Maule y Santiago), totalizando veinticuatro destinos. A su vez, se dará continuidad y se ampliará el intercambio de pasajeros/as con Brasil (600 cupos).

Adicionalmente, se desarrollará un Plan de Marketing (por primera vez adjudicado de forma independiente), el que considera un presupuesto asignado de 250 millones de pesos.

En relación a las metas comprometidas para el Programa, se espera que durante este año 2011 viajen 29.159 adultos mayores y se cuente con un porcentaje de ocupación noches-camas de un

21% en los establecimientos de alojamiento participantes en el Programa. La ejecución de la 12° temporada del Programa considera una licitación por 3.694 millones de pesos.

Gira de Estudio

Para el Programa Gira de Estudio se ampliará la cobertura en 2 destinos (regiones de O'Higgins y Los Ríos), totalizando 8 destinos, también se dará continuidad a la informatización de los procesos de rendición y fiscalización del Programa Gira de Estudio.

En relación a las metas comprometidas para el Programa se espera que durante este año 2011 viajen 18.110 estudiantes y se cuente con un porcentaje de ocupación noches-camas de un 20.1% en los establecimientos de alojamiento participantes en el Programa. La ejecución de la 5° temporada del Programa considera una licitación por 1.806 millones de pesos

Regiones

Recuperación del desarrollo turístico de los principales destinos costeros afectados por el terremoto 27F, a través de programas de promoción interna.

Incrementar la ejecución de recursos del sector público para el desarrollo de la industria turística, a través de gestiones de la Dirección Nacional de Turismo (SERNATUR) y sus Direcciones Regionales con las distintas instituciones de fomento productivo.

Incrementar los recursos asociados a promoción turística para el mercado interno a través de la Campaña Chile es Tuyo, e internacional a través de la marca Chile en los mercados prioritarios (Sudamérica, Norteamérica y Europa).

Revalorización del turismo cultural a través de la puesta en marcha de las Mesas regionales de turismo cultural.

Desarrollo de 5 destinos pilotos para el desarrollo turístico sustentable.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010
- Anexo 5: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución
- Misión Institucional
- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2010

Número	Descripción
1	<p>Información sectorial M\$ 918.617</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información Turística • Material promocional y de difusión • Guía de Turismo Joven • Información cuantitativa y cualitativa, Estudio del Gasto • Desarrollo de aplicaciones para plataforma Web • Campaña de Consciencia Turística • Turismo Cultural • Componente Fortalecimiento de la Institucionalidad Turística del Programa de Fomento de Turismo: Rediseño de la Encuesta del Gasto y su aplicación M\$ 785.513
2	<p>Promoción del Turismo a nivel Internacional M\$ 3.409.853</p> <p>Programa de Promoción Turística: Apoyo técnico y aporte público para la participación y realización en actividades de Promoción y difusión Internacional.</p> <p>Se abordarán los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Turismo Recreativo y de Negocios de los Mercados Europeo, Norteamericano y Latinoamérica. b) Acciones Multimercado: Rally Dakar 2011 y Expo Shangai 2010
3	<p>Programas de Turismo Interno M\$ 6.291.840</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programas especiales para distintos segmentos de la población – Programa Vacaciones Tercera Edad – Programa Gira de Estudio • Programa Fortalecimiento de la Oferta Turística para el Mercado Interno: Muévete por Chile
4	<p>Gestión Integral de Territorios Turísticos M\$ 2.531.269</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de destinos turísticos • Coordinación Público Privado • Diseño de planes de desarrollo turístico de los destinos • Difundir e incentivar a los servicios turísticos para la implementación y certificación en normas de Calidad Turística • Informes de estudios y/o declaratorias del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental <p>Programa de Fomento de Turismo:</p> <p><u>Componente Desarrollo de una Nueva Oferta Turística en Chile:</u></p> <p>Norte Grande M\$ 758.042</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejora de Putre y su entorno como destino turístico - Mejoras turísticas en Parinacota - Proceso comunitario en turismo - Recreación Era Histórico-Cultural Salitrera <p>Austral M\$ 414.475</p>

Número	Descripción
	- Centro de Interpretación Hielos Continentales y Cambio Climático
	Patagonia y Tierra del Fuego M\$ 823.140
	- Torres del Paine y zona de influencia
	- Recorrido Náutico por el Estrecho Magallanes.
	<u>Componente Competitividad Empresarial M\$ 534.138</u>
	- Sistema de seguimiento y evaluación de la inversión con elaboración de portafolio para la promoción de inversiones

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Contribuir a mejorar la competitividad del Turismo en Chile, mediante la captación de nuevos segmentos de mercado capaces de acelerar su crecimiento, que reduzcan la estacionalidad de la actividad, desconcentren territorialmente la oferta y potencien la competitividad empresarial
2	Promover e impulsar el turismo interno y receptivo, fortaleciendo la marca turística Chile.
3	Fortalecimiento de los programas de turismo social para contribuir al desarrollo de la actividad turística e incrementar el acceso al turismo de la población.
4	Fomentar la sostenibilidad y sustentabilidad de los destinos turísticos para el desarrollo integral del territorio turístico.
5	Generar información de calidad, pertinente y accesible para contribuir a la orientación del consumo y al desarrollo de la industria.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

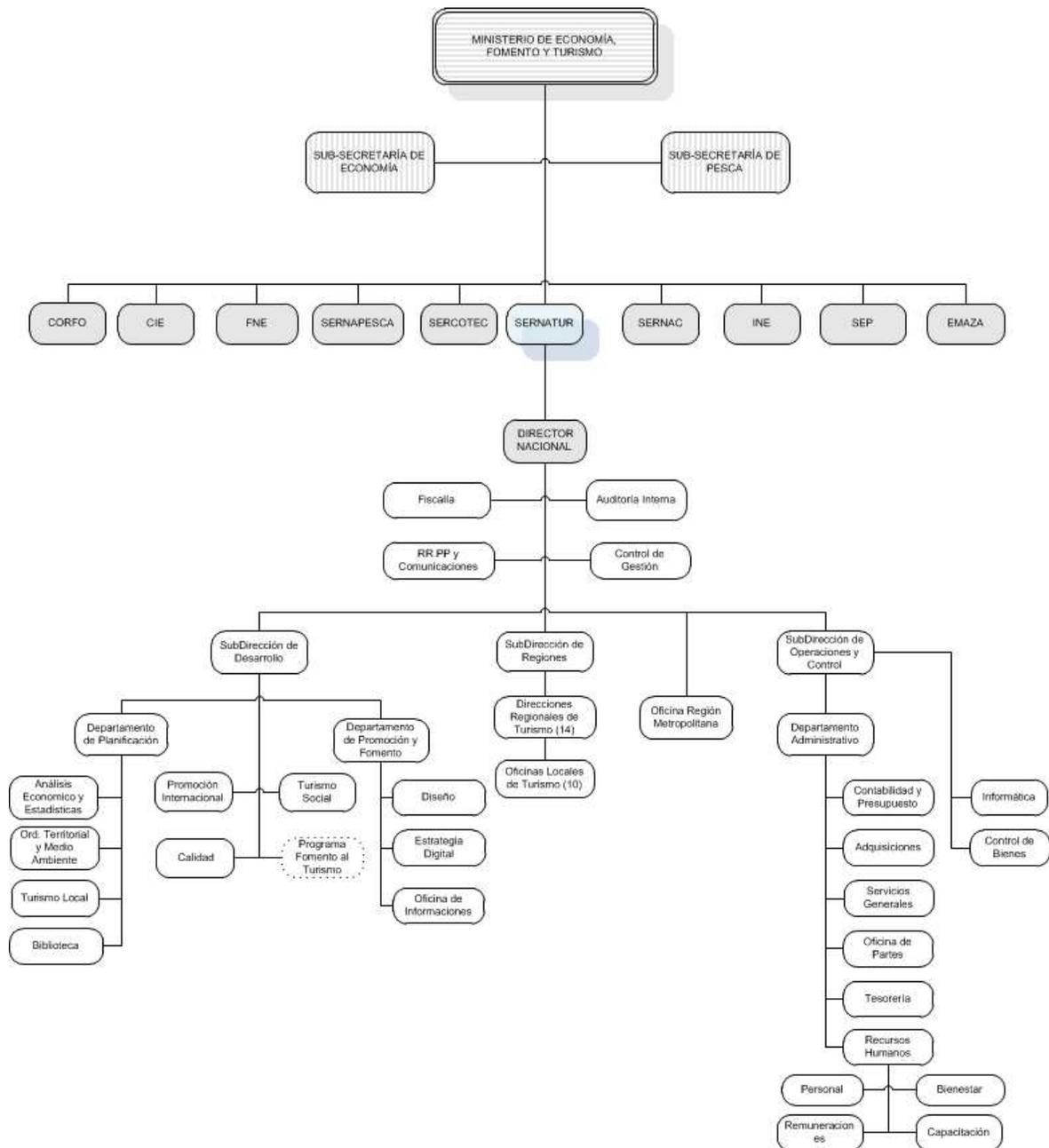
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
<i><u>Información Sectorial</u></i>		
1	<ul style="list-style-type: none"> • Información Turística • Información especializada en turismo <ul style="list-style-type: none"> - Información cuantitativa y cualitativa • Documentación Técnica 	1,2,4,5
<i><u>Promoción del turismo a nivel internacional</u></i>		
2	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo técnico y aporte público para la realización y participación en actividades de difusión y promoción internacional 	2,5
<i><u>Programas de Turismo Interno</u></i>		
3	<ul style="list-style-type: none"> • Programas especiales para distintos segmentos de la población <ul style="list-style-type: none"> - Adulto Mayor y personas con capacidad disminuida - Turismo Juvenil • Programa Muévete por Chile 	2,3,4,5
<i><u>Gestión integral de territorios turísticos</u></i>		
4	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenamiento territorial • Desarrollo de destinos turísticos <ul style="list-style-type: none"> - Coordinación Público Privado - Diseño de planes de desarrollo turístico de los destinos - Difundir e incentivar a los servicios turísticos para la implementación y certificación en normas de Calidad Turística • Informes de estudios y/o declaratorias del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental 	1,4,5

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Visitantes nacionales.
2	Visitantes extranjeros.
3	Empresarios turísticos (hotelería, gastronomía, agentes de viaje, etcétera)
4	Inversionistas del sector turismo
5	Consultores especializados en evaluar proyectos turísticos e inmobiliarios y consultores ISO 9001

Número	Nombre
6	Instituciones públicas. Las 57 instituciones públicas contenidas en el mapa institucional (55 instituciones de 16 ministerios, una Superintendencia, y Banco Central)
7	Centros de Formación y Capacitación que imparten carreras de turismo a nivel superior (Universidades e Institutos Profesionales)
8	Jóvenes y estudiantes de enseñanza media de colegios municipalizados
9	Organismos internacionales
10	Gremios del sector turístico
11	Adultos Mayores
12	Personas con capacidad disminuida mayores de 18 años
13	Municipalidades

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



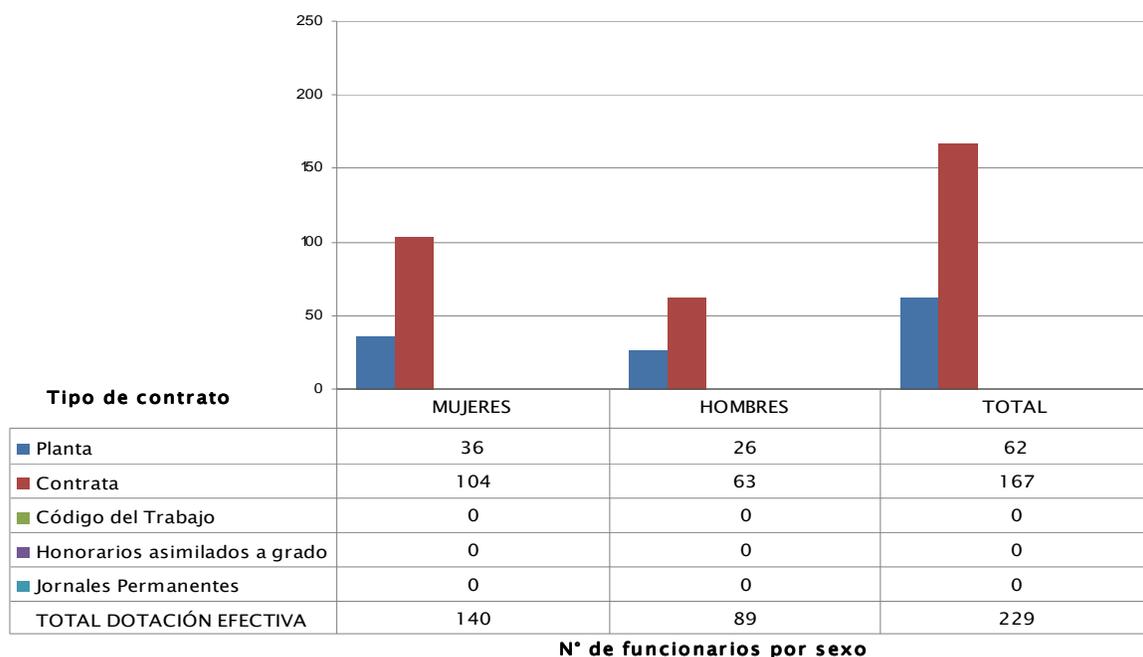
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional	Álvaro Castilla Fernández
Subdirectora de Desarrollo	Javiera Montes Cruz
Subdirectora de Regiones	Fernada Noriega Berríos
Subdirector de Operaciones y Control (S)	Alejandra Vargas Bustos
Fiscal	Marie Claude Plumer Bodin
Jefa Departamento de Planificación(S)	Cecilia Arias de Pol
Jefe Departamento de Promoción y Fomento	Natascha Cereceda
Jefa Departamento Administrativo(S)	Mario Castillo
Encargado Unidad Auditoria Interna	César Espejo
Encargada Unidad RRPP y Comunicaciones	Florencia Cummnis
Encargada Nacional Programas Turismo Social	Francisca Retamal
Encargado Nacional de Sistema de Certificación de Calidad de Servicios Turísticos	Claudio Loader

Anexo 2: Recursos Humanos

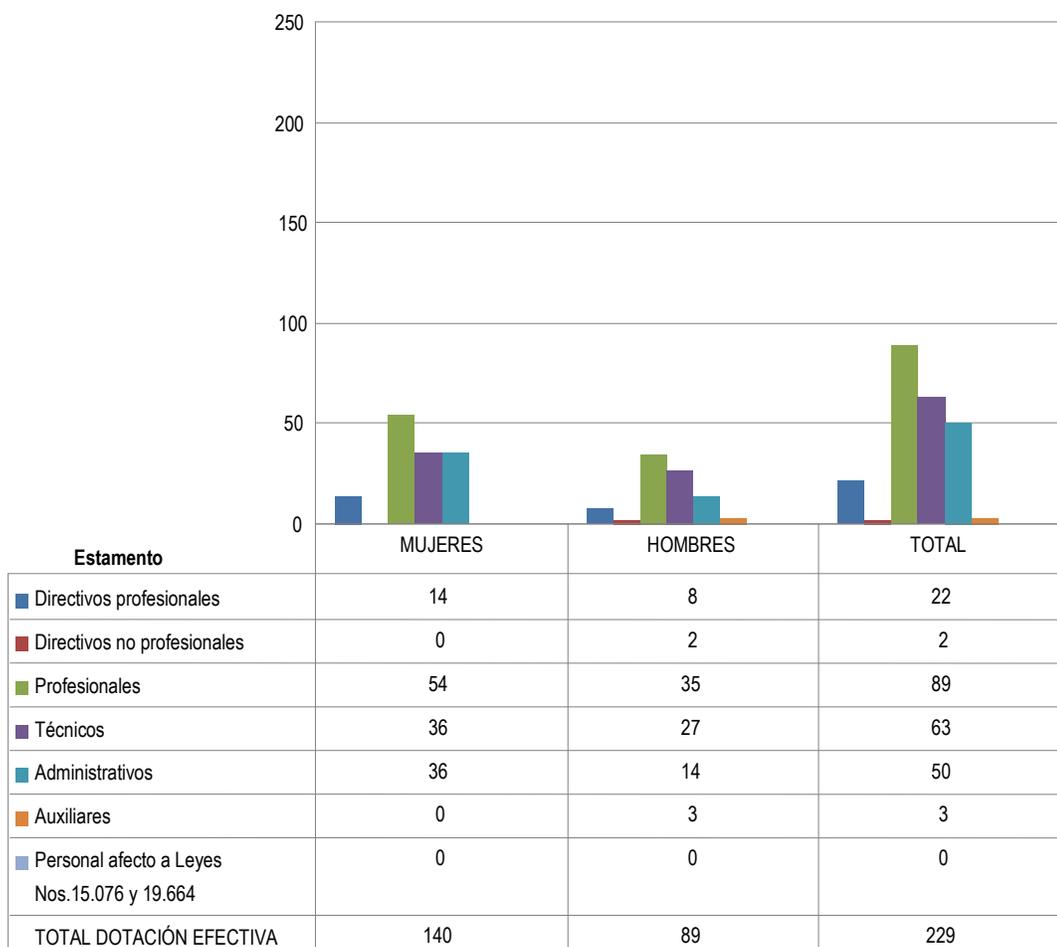
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2010⁴ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



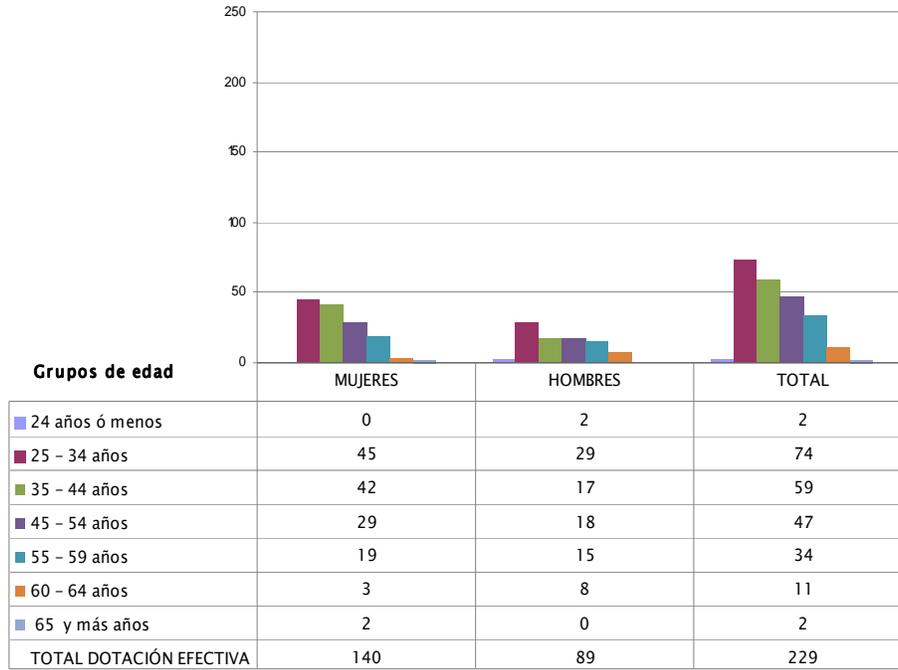
4 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2010. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2010 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2009	2010		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	1.8	1.9	94.7	1
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	8.2	14.0	58.6	1
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.4	0.0	0.0	2
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.0	0.0	---	3
• Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0.0	1.7	----	2
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	7.8	7.4	105.4	1
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0.4	4.8	9.0	1
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	2.6	1.1	236.4	1
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	0.0	8.1	---	2

5 La información corresponde al período Enero 2009 - Diciembre 2009 y Enero 2010 - Diciembre 2010.

6 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2009	2010		
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	(N° de funcionarios recontractados en grado superior, año t)/(Total efectivo de funcionarios a contrata año t)*100	12.4	3.0	24.2	2
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	113.9	121.0	106.2	2
4.2 Porcentaje de becas ⁷ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0.0	0.0	---	3
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t / N° de participantes capacitados año t)	2.9	3.2	110.3	2
5. 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	1.4	2.1	66.7	1
6. Evaluación del Desempeño⁸					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	99.57%	99.6%	100.3%	2
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	0.43%	0.4%	0.3%	1
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0.0	0.0	---	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0.0	0.0	---	

Notas:

1: Indicador de tipo descendente

2: Indicador de tipo ascendente

3: Indicador de tipo neutro

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2009 – 2010			
Denominación	Monto Año 2009	Monto Año 2010	Notas
	M\$ ⁹	M\$	
INGRESOS	14.715.165	14.458.074	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		12.170	1
OTROS INGRESOS CORRIENTES	353.595	480.292	2
APORTE FISCAL	14.356.497	13.960.288	3
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	4.191	3.024	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	882	2.300	
GASTOS	15.421.780	16.745.098	
GASTOS EN PERSONAL	4.053.773	4.406.211	4
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.735.391	1.900.875	5
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		117.223	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8.827.819	8.231.358	6
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	256.525	122.069	
PRESTAMOS		2.233	
SERVICIO DE LA DEUDA	548.272	1.965.129	7
RESULTADO	-706.615	-2.287.024	

1 Corresponde a transferencias efectuadas por la Administradora del Fondo para la Bonificación por Retiro

2 Ingresos devengados, corresponden a recuperación de subsidio por incapacidad laboral, así como también a ingresos provenientes de rendiciones presentadas por la Corporación de Promoción Turística, correspondientes a años anteriores.

3 Entre los años 2009 y 2010 se refleja una disminución del aporte fiscal, producto de la rebaja efectuada al presupuesto con motivo del terremoto (fondos para la reconstrucción).

4 El aumento de presupuesto entre los años 2009 y 2010, se produce producto de la incorporación del Programa de Fomento de Turismo, así como también por la obtención del 100% del Bono por desempeño Institucional.

5 El mayor gasto en el año 2010, para el subtítulo 22, corresponde a la ejecución del Programa de Fomento de Turismo

6 Las transferencias corrientes evidencian una disminución respecto al ejercicio 2009, puesto que para el periodo 2010 no se consideran transferencias contempladas en el Programa de Fomento de Turismo

7 El incremento de este subtítulo, respecto del año 2009, corresponde a recursos contemplados para la ejecución del Programa Vacaciones Tercera Edad y Programa de Fomento de Turismo

7La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras del año 2009 es 1,014.

b) Comportamiento Presupuestario año 2010

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁰ (M\$)	Presupuesto Final ¹¹ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹² (M\$)	Notas ¹³
			INGRESOS	18.329.996	17.517.957	14.458.074	-6.436	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		12.171	12.170	1	
	01		Del Sector Privado		12.171	12.170	1	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		12.171	12.170	1	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	136.619	282.883	480.292	-197.409	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	45.269	70.235	104.871	-34.636	
	99		Otros	91.350	212.648	375.421	-162.773	
09			APORTE FISCAL	15.359.482	14.150.727	13.960.288	190.439	
	01		Libre	15.345.214	14.150.727	13.960.288	190.439	
	03		Servicio de la Deuda Externa	14.268				
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.553	3.553	3.024	529	
	03		Vehículos	3.553	3.553	3.024	529	
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS		2.304	2.300	4	
	07		Por Anticipos por Cambio de Residencia		2.234	2.233	1	
	10		Ingresos por Percibir		70	67	3	
14			ENDEUDAMIENTO	2.829.342				
	02		Endeudamiento Externo	2.829.342				
15			SALDO INICIAL DE CAJA	1.000	3.066.319			
			GASTOS	18.329.996	17.517.957	16.745.098	772.859	
21			GASTOS EN PERSONAL	4.313.516	4.570.876	4.406.211	164.665	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.453.468	2.212.275	1.900.875	311.400	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		117.294	117.223	71	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		117.294	117.223	71	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	10.446.950	8.494.693	8.231.358	263.336	

10 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

11 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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

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

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁰ (M\$)	Presupuesto Final ¹¹ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹² (M\$)	Notas ¹³
	01		Al Sector Privado	10.125.315	8.494.693	8.231.358	263.336	
		131	Programa de Promoción Turística	3.409.853	2.591.853	2.540.747	51.107	
		132	Programa Vacaciones Tercera Edad	3.934.956	3.934.956	3.725.718	209.238	
		133	Programa Giras de Estudio	1.805.942	1.805.942	1.803.058	2.884	
		134	Programa Fortalecimiento de la Oferta Turística para el Mercado Interno	497.942	161.942	161.835	107	
		136	Programa de Fomento de Turismo	476.622				
	03		A Otras Entidades Públicas	321.635				
		005	Programa de Fomento de Turismo	321.635				
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	192.366	155.456	122.069	33.387	
	03		Vehículos	29.159	25.648	25.647	1	
	04		Mobiliario y Otros	18.270	20.867	20.626	241	
	06		Equipos Informáticos	40.600	54.570	54.209	361	
	07		Programas Informáticos	104.337	54.371	21.587	32.784	
32			PRETAMOS		2.234	2.233	1	
	07		Por Anticipos por Cambio de Residencia		2.234	2.233	1	
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	909.428				
34			SERVICIO DE LA DEUDA	14.268	1.965.129	1.965.129		
	06		Otros Gastos Financieros Deuda Externa	14.268				
	07		Deuda Flotante		1.965.129	1.965.129		
			RESULTADO	0	0	-2.287.024	-779.295	

C) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera								
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁴			Avance ¹⁵		Notas
			2008	2009	2010	2010/2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁶)		1,07	0,84	1,09	1,29		
	[IP Ley inicial / IP devengados]							
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]							
	[IP percibidos / Ley inicial]							
	[DF/ Saldo final de caja]		0,93	0,18	0,71	3,99		
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0,93	0,18	0,71	3,97		

14 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,030 1,014 respectivamente.

15 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.

16 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 2010 ¹⁷				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		3.066.322	-2.287.025	779.297
Carteras Netas			-1.989.259	-1.989.259
115	Deudores Presupuestarios		18.107	18.107
215	Acreedores Presupuestarios		-2.007.366	-2.007.366
Disponibilidad Neta		4.811.811	-1.273.135	3.538.676
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	4.810.177	-1.272.942	3.537.235
112	Disponibilidades en Moneda Extranjera	1.634	-193	1.441
Extrapresupuestario neto		1.745.489	975.369	-770.120
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	3.165.433	-350.278	2.815.155
116	Ajustes a Disponibilidades	3	-3	
119	Trasposos Interdependencias		714.963	714.963
214	Depósitos a Terceros	-4.906.515	1.325.666	-3.580.849
216	Ajustes a Disponibilidades	-4.410	-16	-4.426
219	Trasposos Interdependencias		-714.963	-714.963

17 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2010				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
INGRESOS	18.329.996	17.517.957	14.458.074	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		12.171	12.170	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	136.619	282.883	480.292	
APORTE FISCAL	15.359.482	14.150.727	13.960.288	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.553	3.553	3.024	
RECUPERACION DE PRESTAMOS		2.304	2.300	
ENDEUDAMIENTO	2.829.342			
SALDO INICIAL DE CAJA	1.000	3.066.319		
GASTOS	18.329.996	17.517.957	16.745.098	
GASTOS EN PERSONAL	4.313.516	4.570.876	4.406.211	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.453.468	2.212.275	1.900.875	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		117.294	117.223	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	10.446.950	8.494.693	8.231.358	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	192.366	155.456	122.069	
PRESTAMOS		2.234	2.233	
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	909.428			
SERVICIO DE LA DEUDA	14.268	1.965.129	1.965.129	
RESULTADO	0	0	-2.287.024	

f) Transferencias¹⁸

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2010 ¹⁹ (M\$)	Presupuesto Final2010 ²⁰ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²¹	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO	9.648.693	8.494.693	8.231.359	263.334	
Gastos en Personal	425.621	403.289	374.016	29.273	1
Bienes y Servicios de Consumo	82.037	104.369	97.036	7.333	
Inversión Real					
Otros	9.141.035	7.987.035	7.760.307	226.728	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²²					
TOTAL TRANSFERENCIAS	9.648.693	8.494.693	8.231.359	263.334	

¹La disminución en el presupuesto, corresponde a la rebaja efectuada con motivo del terremoto, lo que afectó principalmente al programa de Promoción Internacional.

¹⁸ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

¹⁹ Corresponde al aprobado en el Congreso.

²⁰ Corresponde al vigente al 31.12.2010.

²¹ Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

²² Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

¹⁴ La disminución en el presupuesto, corresponde a la rebaja efectuada con motivo del terremoto, lo que afectó principalmente al programa de Promoción Internacional.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2010

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI/NO ²³	% Cumplimiento ²⁴	Notas
Programas de Turismo Interno	Porcentaje de beneficiarios viajados a través del Programa Gira de Estudio del total de potenciales beneficiarios del programa	(N° de participantes viajados a través del Programa Gira de Estudio año t/N° Total de potenciales participantes del programa año t)*100	%	2.51% (11662.00/464615.00)*100	S.I.	4.01% (17629.00/439757.00)*100	4.05% (18110.00/447065.00)*100	SI	99%	1
	Enfoque de Género: No									
Información Sectorial	Porcentaje de visitas a publicaciones turísticas especializadas en sematur.cl	(Número de visitas a publicaciones turísticas especializadas en sematur.cl año t/Total de visitas al sitio sematur.cl año t)*100	%	N.C.	N.C.	28.46% (185723.00/652479.00)*100	6.23% (68545.00/1100000.00)*100	SI	457%	2
	Enfoque de Género: No									
Programas de Turismo Interno	Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en el Programa Giras de Estudio del total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos participantes en el programa	(N° de noches camas utilizadas por el Programa Gira de Estudio año t/Total de noches camas disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el Programa año t)*100	%	40.8% (52355.0/128450.0)*100	25.6% (47665.0/186499.0)*100	20.1% (88145.0/437664.0)*100	19.5% (93705.0/480788.0)*100	SI	103%	3
	Enfoque de Género: No									

23 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2010 y la meta 2010 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

24 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2010 y la meta 2010.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo				Cumple SI/NO ²³	% Cumplimiento ²⁴	Notas
				2008	2009	2010	Meta 2010			
Gestión integral de territorios turísticos	Porcentaje de empresas turísticas que demuestran interés en incorporarse al Sistema de Calidad Turística (SCT)	(Número de Servicios Turísticos con carta compromiso firmada año t/Total de Servicios Turísticos potenciales que podrían incorporarse al Sistema de Calidad Turística año t)*100	%	N.C.	0.00% (0.00/0.00)*100	13.50% (757.00/5608.00)*100	20.01% (1313.00/6562.00)*100	NO	67%	4
	Enfoque de Género: No									
Programas de Turismo Interno	Porcentaje de adultos/as mayores viajados/as a través del Programa Vacaciones Tercera Edad del total de adultos/as mayores del país (Censo 2002)	(Nº de adultos/as mayores viajados/as por el Programa año t/Total de adultos/as mayores del país Censo 2002)*100	%	S.I.	S.I.	1.88% (32229.00/1717478.00)*100	1.70% (29159.00/1717478.00)*100	SI	111%	5
	Enfoque de Género: No									
Promoción del turismo a nivel internacional	Porcentaje de aporte efectivo de agentes externos a las campañas de promoción anual del sector turismo	(Sumatoria (Montos aporte externo efectivo) año t/Sumatoria (Valor de campañas) año t)*100	%	52.5% (2682332.0/5112607.0)*100	51.1% (3134178313.0/6131484269.0)*100	51.1% (2386640048.0/4670528470.0)*100	52.0% (3106740.0/5974500.0)*100	SI	98%	6
	Enfoque de Género: No									
Promoción del turismo a nivel internacional	Tasa de variación anual de ingreso de divisas al país por concepto de Turismo Receptivo.	((Monto total de divisas ingresadas al país en año t/Monto total de divisas ingresadas al país en año t-1)-1)*100	%	11.97% ((2020.00/1804.00)-1)*100	-8.42% ((1859.50/2030.50)-1)*100	1.29% ((2003.40/1977.80)-1)*100	0.50% ((2010.00/2000.00)-1)*100	SI	100%	7
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO ²³	% Cumplimiento ²⁴	Notas
				2008	2009	2010				
Promoción del turismo a nivel internacional	Porcentaje de turistas provenientes de mercados abordados anualmente por la CPT del total de turistas ingresados al país en el año	(Número de turistas provenientes de mercados abordados por la CPT año t/Total de turistas ingresados al país año t)*100	%	94.74%	95.42%	96.31%	90.00%	SI	107%	8
				(2556401.00/2698393.00)*100	(2588500.00/2712753.00)*100	(2660594.00/2762566.00)*100	(2457000.00/2730000.00)*100			
Enfoque de Género: No										
Programas de Turismo Interno	Porcentaje de noches cama utilizadas por el Programa Vacaciones Tercera Edad del total de noches cama disponible en temporada baja y media en los establecimientos participantes en el programa	(Noches cama utilizadas por el Programa Vacaciones Tercera Edad en temporada baja y media año t/Total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el programa año t)*100	%	25.1%	22.5%	21.0%	20.0%	SI	105%	9
				(161360.0/642789.0)*100	(237281.0/1056094.0)*100	(207434.0/986293.0)*100	(233064.0/1162800.0)*100			
Enfoque de Género: No										

Porcentaje global de cumplimiento:

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	86%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	14 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	100 %

Notas:

- 1 Se considerará como participantes viajados (numerador) a todos aquellos alumnos y profesores y/o inspectores efectivamente viajados en el marco del Programa Gira de Estudio del año vigente de medición del indicador. Se considerará como potenciales participantes del Programa (denominador) al número total de alumnos de enseñanza media pertenecientes a establecimientos de educación de dependencia municipal, informados en la encuesta IVE-SINAE del año vigente de medición del indicador, junto con la estimación de profesores y/o inspectores que viajarían junto a la totalidad de alumnos potenciales. Esto, se calcula dividiendo la población potencial de alumnos por 41, y multiplicando el resultado por 3, adicionando dicha cifra a la población potencial de alumnos. Cabe señalar que los
- 2 Se entenderá como publicaciones turísticas especializadas en sernatur.cl como un escrito, sea este manual, folleto, diccionario, reporte, gaceta o micrositio cuyo soporte es de carácter digital, que ostenta el carácter turístico y que promueve el turismo en Chile.
- 3 El indicador porcentaje de ocupación considera como camas disponibles aquellas existentes en cada establecimiento de alojamiento participante en el Programa, en cada temporada en curso. El indicador se mide considerando los días de

ejecución del Programa en la temporada en curso, es decir, desde el inicio del/los primer(os) viaje(s) hasta la última noche de alojamiento del último grupo de viaje.

grupos de viaje se estructuran considerando un total de 44 cupos de viajes, de los cuales 41 son ocupados por alumnos y 3 por profesores y/o inspectores

4 Interés de incorporarse al SCT: Manifiesto voluntario a través de la firma de la carta de compromiso emitida por Sernatur. Empresarios Turísticos: Administradores, Dueños o Representantes Legales de Servicios Turísticos. Servicios Turísticos: Empresas de alojamiento turístico, agencias de viaje, tour operadores y guías de turismo. Servicios Turísticos Potenciales: Número de servicios turísticos registrados en el Directorio de Actividades Características del Turismo de Sernatur (ACT) por región al 01 de Septiembre de 2009

5 Se considerará como adultos/as mayores viajados/as por el Programa año t, a todos/as aquellos/as que hayan viajado en el año calendario correspondiente a la medición del indicador. El total de adultos/as mayores del país será equivalente a la cifra total de personas de 60 años y más existentes en el país según CENSO 2002

6 Aporte externo a las Campañas de Promoción Internacional: corresponde a los todos los aportes privados y de otras instituciones públicas, tales como traslados (aéreos y terrestres, nacionales e internacionales), alojamiento, alimentación, financiamiento para elaboración de material promocional, cuotas de participación, colaboración en viajes de familiarización y prensa, entre otros. Para cada acción promocional, los aportes de privados y de otros públicos pueden ser pecuniarios y valorizados. Campañas de Promoción Internacional: corresponde al conjunto de acciones promocionales que están identificadas en el Plan de Marketing Internacional Anual, cuya ejecución corresponde a la Corporación de Promoción Turística de Chile, según la aplicación de la ley 19.255, y que anualmente forma parte del Convenio de Desempeño entre SERNATUR y la mencionada corporación. En donde Sernatur aporta un 50%.

7 Los datos ingresados son en millones de USD. Total Divisas Ingresadas: corresponde al total de divisas ingresadas al país por concepto de gasto turístico y de transporte internacional realizado en Chile por turistas y excursionistas provenientes de países extranjeros.

8 El Programa pretende motivar la visita de turistas residentes en determinados mercados, no obstante, por razones de disponibilidad de información en forma oportuna (en el momento que DIPRES lo requiere) para el cálculo de los indicadores se utilizará la información de llegadas de turistas según nacionalidad de los mercados de América del Norte, América del Sur y Europa, abordados por la Corporación de Promoción Turística de Chile (CPT).

9 La medición considera la ocupación de noches camas del período de ejecución anual del programa. El período de ejecución anual del Programa Vacaciones Tercera Edad, corresponde al mes en que se da inicio (variable) y diciembre de cada año. Por esto, el indicador se calcula tomando como base la ocupación de noches camas de cada destino del Programa entre el mes de inicio y diciembre del año t, comparado con el total de noches camas disponibles desde el inicio del Programa y hasta diciembre del año t en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el Programa.

Anexo 5: Informe Preliminar²⁵ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas²⁶ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010)

Programa / Institución: Aplicación Ley N° 19.255. Corporación de Promoción Turística (CPT)

Año Evaluación: 2005

Fecha del Informe: 12-04-2011

Cuadro 12	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
<p>2. Diseñar e implementar sistema de información que permita administrar la información recolectada de los siguientes aspectos: Empresas beneficiarias efectivas por tipo de acción de promoción internacional, clientes por mercado atendido. Comportamiento turístico y de divisas por mercado abordado. Movimiento turístico internacional que de cuenta de las tendencias turísticas a nivel internacional. Información desagregada respecto a los gastos autorizados y efectuados, respecto de los aportes monetarios y valorizaciones en los proyectos presentados y las rendiciones efectuadas.</p> <p>El seguimiento posterior de este compromiso será realizado a través de indicadores de desempeño que estarán contenidos en la matriz de marco lógico del programa y en el Informe de Gestión Anual que prepara la CPT en el cual se da cuenta de los principales resultados obtenidos en la gestión del año</p>	<p>En el reporte de junio del 2010 se informó que Turismo Chile contrató los servicios de la empresa OFB Consulting, quienes ejecutaron el desarrollo e implementación de un sistema ERP basada en la plataforma denominada ADempiere. El objetivo de la propuesta fue ofrecer una solución que permita a Turismo Chile los beneficios de apoyar sus procesos de negocio con tecnologías de información (ERP) con las modificaciones y adecuaciones que se ajustan a las necesidades de los procesos administrativos de Turismo Chile.</p> <p>Al respecto, el avance del Sistema Anterior D?Amperiere no existe por reestructuración de la empresa en Julio y Agosto del año 2010, situación que dejó sin efecto el trabajo encomendado.</p> <p>Durante el mes de Diciembre de 2010 se cotizó y se compró el sistema ERP SOFTLAND "Contabilidad y Presupuesto" en el cual en enero del 2011 ya se lograron avances, los cuales consisten en lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Ingreso de un Plan de Cuentas: implementado. 2.- Ingreso de los Centros de Costo tanto de la Matriz 2010 como la del 2011: implementado 3.- Ingreso de Detalle de Gastos, en el cual se han incorporado los ITEMS que van en los proyectos, los que permitirán llevar un mejor control de estos por Ítems: implementado 4.- Ingreso de cuentas de Apertura momentáneas hasta que no se cierre el Balance 2010 definitivo, lo que hasta el momento nos permite ver un Balance que no está cuadrado aún por este mismo asiento de apertura, pero si estamos ingresando los movimientos de esta año, por lo tanto ya tenemos movimientos que nos permite visualizar como quedaría el sistema: en proceso de implementación 5.- Emisión de cheques directamente con los comprobantes Contables: implementado <p>Implementación a futuro:</p> <p>Marzo, se espera tener ingresado la apertura y los movimientos del</p>

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

26 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

Cuadro 12

Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso

Cumplimiento

mes.-

Abril, se pretende empezar con los movimientos del día a día y poder perfeccionar sistemas de Informes para entregar oportunamente.

Mayo y Junio, se estima estar trabajando con el sistema íntegramente y sacar el mejor provecho de éste.

Medios de Verificación:

Información sistemas de información CPT-Random

Informe de avance Sistema de Información ERP

Informe Sistema de Información ERP

Informe de Avance Sistema de Información

Informe de Estado de avance a julio 2009

Informe de avance de los resultados de la implementación del sistema de información

Informe de avance Sistema de Información ERP al 30 de junio del 2010.

Documentación de Respaldo del sistema en operación "Nota de Venta y Factura"

Documentación de Respaldo del sistema en operación "Plan de Cuentas"

Documentación de Respaldo del sistema en operación "Centro de Costo"

Documentación de Respaldo del sistema en operación "Detalle de Gasto"

Documentación de Respaldo del sistema en operación "Balance Provisorio"

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010

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

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2010

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
			I	II	III	IV	V	VI	VII			
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información							O	Menor	5.00%	✓
		Sistema Seguridad de la Información	O							Menor	5.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial				O				Mediana	7.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O				Mediana	8.00%	✗
	Enfoque de Género	Enfoque de Género				O				Mediana	7.00%	✓
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación				O				Alta	10.00%	✓
		Evaluación del Desempeño				O				Alta	10.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	O							Mediana	8.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana			O					Alta	10.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				O				Alta	10.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				O				Alta	10.00%	✓
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público			O					Alta	10.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :											92.00%	

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 13				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2010				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ²⁷	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²⁸	Incremento por Desempeño Colectivo ²⁹
Coordinación Nacional y Regional	11	5	100%	8%
Subdirección de Operación y Control	38	9	90%	8%
Fiscalía	7	5	100%	8%
Planificación	10	5	100%	8%
Promoción	18	5	100%	8%
Turismo Social	14	7	100%	8%
Dirección Regional de Arica y Parinacota	6	5	100%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	5	5	80%	4%
Dirección Regional de Antofagasta	6	5	100%	8%
Dirección Regional de Atacama	7	5	100%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	7	5	100%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	11	5	100%	8%
Dirección Regional de Metropolitana	7	5	100%	8%
Dirección Regional de O'higgins	6	5	100%	8%
Dirección Regional de Maule	8	5	100%	8%
Dirección Regional de Bío – Bío	12	5	100%	8%
Dirección Regional de Araucanía	8	5	100%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	9	5	100%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	11	5	100%	8%
Dirección Regional de Aysén	8	5	100%	8%
Dirección Regional de Magallanes	9	5	100%	8%

27 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2010.

28 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

29 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

