

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO  
AÑO 2024  
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2024

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

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país con enfoque territorial y perspectiva de género, considerando la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.	Visitas a sitios web de promoción turística	<u>Eficacia/Productos</u>  1. Promedio mensual de usuarios que visitan el o los sitios web de promoción turística dispuestos por Sernatur en el año t	(Total de usuarios que visitan el o los sitios web de promoción turística dispuestos por Sernatur en el año t/12)	346637.25 número (4159647.00 / 12)	395923.58 número (4751083.00 / 12)	441999.25 número (5303991.00 / 12)	441999.25 número (5303991.00 / 12)	1
Contribuir al desarrollo de la industria turística a nivel regional y local, disminuyendo la estacionalidad, a través de paquetes de viajes turísticos,	Noches cama ocupadas por el programa Turismo Social	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  2. Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en los Programas de Turismo Social en el año t	(Número de noches cama ocupadas por los Programas de Turismo Social, en temporadas baja y media, año t/Número de noches cama disponibles en los	24.24 % (97863.00 / 403807.00)*100	18.64 % (271566.00 / 1457253.00)*100	16.28 % (260387.00 / 1599367.00)*100	18.30 % (266606.00 / 1457253.00)*100	2

que incorporan perspectiva de género, ejecutados en temporada de media y baja demanda.			establecimientos de alojamiento participantes en los Programas de Turismo, en temporadas baja y media, año t)*100					
Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país con enfoque territorial y perspectiva de género, considerando la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.	Llegadas de turistas internacionales	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  3. Porcentaje de llegadas de turistas al país respecto de una proyección de llegadas de turistas al año t	(Número de llegadas de turistas al país en el año t/N° de llegadas de turistas al país proyectadas al año t)*100	NM	54.32 % (1369481.00 / 2521319.00)*100	100.00 % (2521319.00 / 2521319.00)*100	100.00 % (3813346.00 / 3813346.00)*100	3
Contribuir al desarrollo de la industria turística a nivel regional y local, disminuyendo la estacionalidad, a través de paquetes de viajes turísticos, que incorporan perspectiva de género, ejecutados en temporada de media y baja demanda.	Pasajeros/as viajados a través del programa Turismo Social	<u>Eficacia/Producto</u>  4. Número de pasajeros/as viajados a través del Programa de Turismo Social en el año t respecto de la población potencial del programa por 10 mil habitantes	(Número de pasajeros/as viajados a través del Programa de Turismo Social en el año t/N° total de población potencial del Programa Turismo Social año t)*10000	15.65 personas (30793.00 / 19678363.00)*10000.00	36.08 personas (71540.00 / 19828563.00)*10000.00	32.74 personas (65348.00 / 19960889.00)*10000.00	34.08 personas (68457.00 / 20086377.00)*10000.00	4
Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la	Servicios turísticos inspeccionados.	<u>Eficacia/Producto</u>  5. Porcentaje de	(Número de servicios turísticos inspeccionados en el año	7.99 % (939.00 / 11752.00)*100	11.74 % (1377.00 / 11727.00)*100	8.56 % (950.00 / 11100.00)*100	8.27 % (1058.00 / 12800.00)*100	5

oferta, incorporando estándares de calidad, seguridad, sustentabilidad, accesibilidad e inclusión, incorporando perspectiva de género, mejorando el capital humano e impulsando la innovación y transformación digital.		servicios turísticos inspeccionados en el año t respecto del total de servicios turísticos sujetos a inspección registrados al año t-1.	t/Número total de servicios turísticos sujetos a inspección registrados al año t-1)*100					
Apoyar el desarrollo sustentable de los destinos turísticos del país mediante la respuesta a requerimientos en el ámbito territorial y medioambiental.	Requerimientos respondidos.	<u>Eficacia/Producto</u>  6. Porcentaje de requerimientos en materia territorial y medioambiental respondidos en el año t respecto de lo solicitado.	(Número de requerimientos en materia territorial y medioambiental respondidos en el año t/Número de requerimientos en materia territorial y medioambiental solicitados en el año t)*100	100.00 % (678.00 / 678.00)*100	100.00 % (350.00 / 350.00)*100	100.00 % (662.00 / 662.00)*100	100.00 % (700.00 / 700.00)*100	6

Notas:

- Para el numerador se considerará el total de usuarios que visitan el o los sitios web de promoción turística nacional y/o internacional dispuestos por Sernatur, realizadas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año t.  
En el caso que se modifiquen los nombres y/o las cantidades de los sitios web de promoción nacional y/o internacional de Sernatur, se continuarán midiendo las visitas a los sitios web diseñados y dispuestos por Sernatur para la promoción turística.  
Se entenderá por usuarios que visitan los sitios web a las personas que han iniciado al menos una sesión durante el periodo especificado.  
Los datos se obtendrán de la herramienta Google Analytics. Si esta herramienta realiza actualizaciones en sus conceptos, Sernatur de igual modo las considerará para reportar los resultados del indicador, siempre que se conserve el objeto de la medición.  
Para el denominador: Se contabilizan los 12 meses del año calendario.
- Para el numerador: se considerará el número efectivo de ocupación de noches-cama lograda en el año de medición por el Programa de Turismo Social, abarcando todos los establecimientos de alojamiento que recibieron pasajero/as independiente de la modalidad de los programas (regular, social, intrarregional e interregional) y de si el Servicio cursa o no a la adjudicataria el pago del subsidio correspondiente por el pasajero. Este dato corresponde a la suma de la multiplicación de la cantidad de beneficiarios por las noches de pernoctación de cada viaje. El indicador considera los componentes del programa de Turismo Social: Programa Gira de Estudio, Vacaciones Tercera Edad y Turismo Familiar, en las temporadas vigentes respectivas dentro del año de medición. En el caso que se incorporen nuevos segmentos o componentes al programa, de igual manera serán contabilizados en el indicador toda vez que corresponden a pasajeros que viajan en el marco del programa turismo social.  
Para el denominador: Se considerará el número total de noches-cama disponible en los establecimientos de alojamiento participantes del Programa de Turismo Social en el año de medición del indicador (t), debiendo contabilizar las camas singles como 1 y las camas matrimoniales como 2, calculándose como la suma del producto entre las camas disponibles por cada establecimiento de alojamiento y el período en que cada uno de ellos participó de la ejecución del Programas. Cabe mencionar que dicha información se obtiene de las revisiones realizadas por SERNATUR a estos servicios de alojamiento al inicio de cada temporada, quedando consignado en el documento de revisión de alojamiento turístico (SAT). Se debe señalar que, el

estimado para el año 2024 se basó en datos del año 2022 y para su reporte oficial, se informará el efectivo alcanzado al 31 de diciembre del año de medición del indicador.

- 3 1. Para la medición del indicador se entenderá como turistas a residentes en el extranjero que ingresan a Chile por motivos turísticos y pernoctan en el país (RIET, OMT 2008, edición 2010), a través de los pasos fronterizos terrestres y aéreos de Chile. Para el numerador se considera como insumo la información de llegadas de nacionalidad extranjera proporcionada por la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional, la cual es procesada por Sernatur de acuerdo con los siguientes criterios estadísticos:
    - a) Se excluyen las llegadas por puertos marítimos por ser considerados visitantes que no pernoctan (no turistas).
    - b) Se incluyen chilenos residentes en el exterior estimados por SERNATUR en base a una estructura porcentual definida en el último año base de referencia.
    - c) Se excluyen las llegadas de nacionalidad peruana registradas por el paso Concordia (Chacalluta Terrestre) en condición de “ Convenio ” , correspondiente al 80,0% del total registrado por la fuente de información, debido a ser considerados visitantes que no pernoctan.
    - d) Se excluyen las llegadas de nacionalidad argentina registradas por el paso Integración Austral (Monte Aymond) en condición de “ Tránsito vecinal ” , correspondiente al 57,9% del total registrado por la fuente de información, debido a no ser considerados como turistas, sino que otro tipo de viajeros.
    - e) Se excluyen las llegadas de nacionalidad argentina registradas por el paso San Sebastián en condición de “ Tránsito vecinal ” , correspondiente al 89,3% del total registrado por la fuente de información, debido a no ser considerados como turistas, sino que otro tipo de viajeros.Es importante señalar que como es un indicador que se calcula en base a registros administrativos de otros organismos, los criterios aquí señalados pueden ser complementados con otros que sean necesarios de acuerdo con la calidad y característica de la información recibida. Asimismo, en atención a la implementación de la Ley N°21325 Ley de Migración y Extranjería que, entre otros, distingue nuevas categorías migratorias y crea el Registro Nacional de Extranjeros se observa que, podrían establecerse nuevos métodos, criterios o bien, definir fuentes de datos complementarias para calcular las llegadas de turistas extranjeros, los que se indicarán en el medio de verificación del indicador.
  2. El denominador corresponde al número de llegadas de turistas al país proyectadas al año t y se definirá, a más tardar, en el mes de marzo del año t, a través de un oficio dirigido a la Subsecretaría de Turismo.
- 
- 4 Para el numerador: se contabilizará como beneficiarios/as a los/as pasajeros/as viajados/as en el marco del programa de Turismo Social durante el año calendario correspondiente a la medición del indicador (año t) independiente de la modalidad de viaje (nacional, regular, intrarregional o interregional, según corresponda) y de si el Servicio cursa o no a la adjudicataria el pago del subsidio correspondiente por el/la pasajero/a. Actualmente, el programa turismo social considera pasajeros de los componentes Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio y Turismo Familiar. En el caso que se incorporen nuevos segmentos o componentes al programa, de igual manera serán contabilizados en el indicador toda vez que corresponden a pasajeros que viajan en el marco del programa turismo social.  
Para el denominador: Se considerará como potenciales beneficiarios/as de los programas de Turismo Social estimados/as para el periodo de medición del indicador (año t), según lo establecido por las proyecciones demográficas realizadas por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), en el documento Estimaciones y proyecciones de la población de Chile 1992-2050 país.
  - 5 En el denominador se entiende por servicios turísticos sujetos a inspección, a los servicios de alojamiento turístico y turismo aventura registrados al 31 de diciembre del año t-1 en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur, independiente de si el estado del servicio en el Registro sea vigente o no vigente, dato que se asocia a la actualización de la patente municipal.  
En el numerador se contabilizarán los servicios turísticos inspeccionados en el año t y registrados al año t-1. En el caso que un servicio inspeccionado en el año t sea eliminado durante el mismo año, de igual manera será contabilizado en el numerador. Si un servicio es inspeccionado más de una vez durante el año, se contabilizará sólo una vez, entendiendo que el numerador se expresa en servicios inspeccionados. Cabe señalar que un servicio turístico se define por su número único de registro, asociado a su vez a una clase de servicio turístico. Finalmente, un servicio turístico se entenderá inspeccionado cuando en el año t cuente con una fecha de inspección dentro del año t y un estado "cumple" o "no cumple" inspección en la base de datos del Registro Nacional de prestadores de Servicios Turísticos, conforme a lo establecido en el procedimiento institucional de inspección.
  - 6 "Tanto para el numerador como para el denominador se entenderá por requerimientos en materias territoriales y medioambientales los siguientes:
    1. Informes técnicos sobre la Solicitud de Declaración de una ZOIT, en el marco de la Ley 20.423/10 y el D.S. 30/16.
    2. Pronunciamientos de Sernatur, en el marco del Art. 14 de la Ley 20.423/10, con informes asociados a la elaboración o modificación de Instrumentos de Planificación Territorial (IPT) ubicados en ZOIT.
    3. Pronunciamientos de Sernatur, en el marco del Art. 16 de la Ley 20.423/10 para la aplicación del Art. 55 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones de proyectos ubicados en ZOIT.
    4. Pronunciamientos de Sernatur en el marco del proceso de evaluación de impacto ambiental de proyectos que ingresan al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) en los ámbitos de su competencia (paisaje y turismo) como organismo con competencia ambiental bajo la Ley 20.417/10 y el Reglamento SEIA D.S. 40/12.
    5. Respuestas de la Dirección Nacional de Sernatur a solicitudes de pronunciamiento por parte del Servicio de Evaluación Ambiental (SEA), en el marco de los recursos de reclamación de proyectos con Resolución de Calificación Ambiental (RCA).

Se entenderá por requerimientos solicitados aquellos que cuenten con una solicitud expresa evidenciable a través de oficio, correo electrónico o similar. Respecto a la fecha de corte del denominador, en el caso que el requerimiento tenga un plazo establecido que excede el año t, no serán considerados en el indicador, para el resto de los requerimientos se considerará como

fecha de corte para el denominador el 30 de noviembre.

Se entenderá por requerimientos respondidos aquellos que cuenten con un pronunciamiento, informe técnico o similar elaborado por Sernatur y enviado al tercero que realizó la solicitud."