

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:

DIRECCIÓN REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

13

Total general (personas) para la institución:

315

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

4

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	Porcentaje	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	$(\text{N}^\circ \text{ de inspecciones realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones  Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.	25%	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
2	Resolver al 28 de abril la licitación del programa vacaciones tercera edad modalidad intrarregional e interregional	Número	Licitación resuelta al 28 de abril.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Resolución que adjudica o declara desierta la licitación.	25%	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. El objetivo del indicador es realizar oportunamente las licitaciones regionales de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, en sus modalidades intrarregional e interregional. Cumplir con este plazo permitirá ejecutar los viajes de dichos programas en temporada baja y media, cumpliendo con el propósito del quiebre estacional.
3	Implementar el 100% de las acciones planificadas para impulsar el turismo de negocios en la región.	Porcentaje	Porcentaje de acciones para impulsar el turismo de negocios implementadas.	$(\text{N}^\circ \text{ de acciones implementadas} / \text{N}^\circ \text{ de acciones planificadas}) * 100$	N° de acciones implementadas	N° de acciones planificadas)*100	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional adjuntando informe de implementación de las acciones el cual deberá contener, fichas descriptivas, actas de reuniones y evidencia de las acciones de difusión.	25%	Las acciones planificadas para impulsar el turismo de negocio en la región son: (1) Elaborar una ficha descriptiva del turismo de negocio en la región. (2) Realizar reuniones de coordinación con empresarios turísticos para impulsar el turismo de negocios. (3) Realizar acciones de difusión en medios on line u off line para promocionar el turismo de negocios en la región.
4	Desarrollar y especializar al capital humano en el sector turístico como factor estratégico para el logro de objetivos de competitividad y diferenciación.	Porcentaje	Ejecutar, al menos, un 80% del Plan de Acción para desarrollar el capital humano de la industria turística local.	$(\text{Número de acciones ejecutadas del Plan} / \text{Número de acciones programadas en el Plan de Acción}) * 100$	Número de acciones ejecutadas del Plan	Número de acciones programadas en el Plan de Acción	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, a más tardar el <b>31 de agosto 2017</b> , adjuntando Convenio firmado con SENCE y Plan de Acción a ejecutar en el año 2017.  Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando reporte de cumplimiento del Plan de Acción.	25%	El Plan de Acción para desarrollar el capital humano tendrá por objetivo intencionar el diseño de cursos de capacitación en las diferentes líneas de apoyo de este organismo que respondan a las necesidades de capital humano de la industria turística local. Dicho plan deberá incluir al menos: introducción, objetivos, acciones a implementar en el año 2017, plazos, responsables y medios de verificación que permitan verificar el cumplimiento de las acciones.  Para efectos de la medición sólo se considerarán las acciones donde SERNATUR sea el ente ejecutor.  El reporte de cumplimiento deberá incluir al menos: acciones realizadas y su respectivo medio de verificación.

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**DIRECCIÓN REGIONAL DE TARAPACÁ**  
 7  
 315  
 4

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	Porcentaje	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	<p>Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones</p> <p>Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.</p>	25%	<p>El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.</p> <p>El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.</p> <p>Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.</p> <p>Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.</p>
2	Resolver al 28 de abril la licitación del programa vacaciones tercera edad modalidad intrarregional e interregional	Número	Licitación resuelta al 28 de abril.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Resolución que adjudica o declara desierta la licitación.	25%	<p>Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta.</p> <p>El objetivo del indicador es realizar oportunamente las licitaciones regionales de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, en sus modalidades intrarregional e interregional. Cumplir con este plazo permitirá ejecutar los viajes de dichos programas en temporada baja y media, cumpliendo con el propósito del quiebre estacional.</p>
3	Realizar 4 capacitaciones sobre conciencia turística dirigidas a distintos grupos vinculados al turismo.	Número	Número de capacitaciones realizadas.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional adjuntando presentación realizada y listados de asistencia firmados.	25%	<p>El objetivo de las capacitaciones es generar conciencia turística en los distintos grupos de interés vinculados al turismo, reconociendo la importancia de los distintos roles que debemos cumplir como anfitrión, como turista o en la entrega de un servicio.</p>
4	Realizar y reportar al menos tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	Número	Número de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional adjuntando los reportes de las actividades realizadas.	25%	<p>Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line.</p> <p>El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.</p>

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

DIRECCIÓN REGIONAL DE ANTOFAGASTA

10  
 315  
 4

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	Porcentaje	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	$(\text{N}^\circ \text{ de inspecciones realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	<p>Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones</p> <p>Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.</p>	25%	<p>El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.</p> <p>El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.</p> <p>Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.</p> <p>Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.</p>
2	Resolver al 28 de abril la licitación del programa vacaciones tercera edad modalidad intrarregional e interregional	Número	Licitación resuelta al 28 de abril.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Resolución que adjudica o declara desierta la licitación.	25%	<p>Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta.</p> <p>El objetivo del indicador es realizar oportunamente las licitaciones regionales de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, en sus modalidades intrarregional e interregional. Cumplir con este plazo permitirá ejecutar los viajes de dichos programas en temporada baja y media, cumpliendo con el propósito del quiebre estacional.</p>
3	Realizar tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	Número	Número de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.	25%	<p>Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line.</p> <p>El reporte deberá considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.</p>
4	Habilitar 2 nuevos productos turísticos regionales.	Número	N° de productos turísticos habilitados.	No aplica	No aplica	No aplica	Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando reportes de nuevos productos turísticos habilitados.	25%	<p>Para habilitar los nuevos productos turísticos regionales la Dirección Regional deberá: elaborar una ficha descriptiva del nuevo producto, realizar reuniones o mesas de trabajo con empresarios de la región y difundir los nuevos productos turísticos en medios on y off line.</p> <p>El reporte del producto habilitado deberá contener al menos: introducción; objetivos, ficha descriptiva del producto, listados de asistencia firmados de las reuniones realizadas y registros de las acciones comunicacionales realizadas (fotografías y/o publicaciones, notas de prensa u otros).</p>

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:

DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

10

Total general (personas) para la institución:

315

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

4

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	Porcentaje	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones  Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.	25%	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
2	Resolver al 28 de abril la licitación del programa vacaciones tercera edad modalidad intrarregional e interregional	Número	Licitación resuelta al 28 de abril.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Resolución que adjudica o declara desierta la licitación.	25%	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. El objetivo del indicador es realizar oportunamente las licitaciones regionales de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, en sus modalidades intrarregional e interregional. Cumplir con este plazo permitirá ejecutar los viajes de dichos programas en temporada baja y media, cumpliendo con el propósito del quiebre estacional.
3	Realizar y reportar al menos tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	Número	Número de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.	25%	Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line.  El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.
4	Implementar las acciones de la iniciativa Sistema inicial de gestión organizacional en servicios turísticos (SIGO) en el destino Valle de Copiapó, con recursos apalancados desde el Gobierno Regional u otro organismo externo.	Porcentaje	Porcentaje de implementación de las acciones de la iniciativa Sistema inicial de gestión organizacional en servicios turísticos (SIGO) el destino Valle de Copiapó.	$(\text{Número de acciones ejecutadas de la iniciativa en el destino Valle de Copiapó} / \text{Número de acciones planificadas de la iniciativa en el destino Valle de Copiapó}) * 100$	Número de acciones ejecutadas de la iniciativa en el destino Valle de Copiapó	Número de acciones planificadas de la iniciativa en el destino Valle de Copiapó	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional informando las acciones de la iniciativa SIGO implementadas durante el 2017 presentando los medios de verificación de cada acción realizada, los cuales serán:  1) Informe de implementación Autoevaluación, Módulo 1 y asistencias técnicas correspondientes. 2) Informe de implementación Módulos 2, 3 y 4 y asistencias técnicas correspondientes. 3) Informe de implementación Asistencia Técnica Grupal. 4) Informe de implementación Evaluación y Reunión de Cierre con participantes. 5) Informe de Entrega Distinciones a beneficiarios del destino Valle de Copiapó.	25%	La Dirección Regional debe implementar durante el 2017 una iniciativa SIGO en uno de los destinos priorizados de Atacama, con recursos apalancados desde el Gobierno Regional o un organismo externo en el destino "Valle de Copiapó". Se entenderá por implementado cuando se ejecutan todas aquellas acciones que considera el Programa SIGO, a saber: Autoevaluación, Módulo 1 y asistencias técnicas correspondientes; Módulos 2, 3 y 4 y asistencias técnicas correspondientes; Asistencia Técnica Grupal; Evaluación y Reunión de Cierre con participantes; Entrega Distinciones.

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

DIRECCIÓN REGIONAL DE COQUIMBO  
 13  
 315  
 4

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	Porcentaje	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	$(\text{N}^\circ \text{ de inspecciones realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	<p>Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones</p> <p>Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.</p>	25%	<p>El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.</p> <p>El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.</p> <p>Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.</p> <p>Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.</p>
2	Resolver al 28 de abril la licitación del programa vacaciones tercera edad modalidad intrarregional e interregional	Número	Licitación resuelta al 28 de abril.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Resolución que adjudica o declara desierta la licitación.	25%	<p>Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta.</p> <p>El objetivo del indicador es realizar oportunamente las licitaciones regionales de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, en sus modalidades intrarregional e interregional. Cumplir con este plazo permitirá ejecutar los viajes de dichos programas en temporada baja y media, cumpliendo con el propósito del quiebre estacional.</p>
3	Realizar y reportar al menos tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	Número	Numero de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.	25%	<p>Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line.</p> <p>El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.</p>
4	Elaborar y publicar en sitios <a href="http://www.sernatur.cl">www.sernatur.cl</a> y <a href="http://www.turismoregiondecoquimbo.cl">www.turismoregiondecoquimbo.cl</a> 3 rutas turísticas en el ámbito Turismo de Intereses Especiales de la Región.	Número	N° Rutas TIE, elaboradas y publicadas sitios Web Sernatur.	No aplica	No aplica	No aplica	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte de las Rutas elaboradas y su publicación en los sitios de Sernatur.	25%	<p>Actualmente, uno de los desafíos del Servicio es diversificar y especializar la oferta país de productos turísticos, impulsando el desarrollo de un turismo de intereses especiales, tales como turismo cultural, turismo originario, turismo de naturaleza, astroturismo, entre otros. En este contexto, la Dirección Regional centrará sus esfuerzos en elaborar y difundir rutas turísticas de turismo de intereses especiales de la región.</p> <p>El reporte deberá considerar, al menos, los siguientes ítems: introducción, descripción de las rutas elaboradas, link de publicación en sitios web <a href="http://www.sernatur.cl">www.sernatur.cl</a> y <a href="http://www.turismoregiondecoquimbo.cl">www.turismoregiondecoquimbo.cl</a></p>

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

DIRECCIÓN REGIONAL VALPARAÍSO  
 15  
 315  
 4

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	Porcentaje	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	<p>Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones</p> <p>Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.</p>	25%	<p>El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.</p> <p>El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.</p> <p>Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.</p> <p>Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.</p>
2	Resolver al 28 de abril la licitación del programa vacaciones tercera edad modalidad intrarregional e interregional	Número	Licitación resuelta al 28 de abril.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Resolución que adjudica o declara desierta la licitación.	25%	<p>Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta.</p> <p>El objetivo del indicador es realizar oportunamente las licitaciones regionales de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, en sus modalidades intrarregional e interregional. Cumplir con este plazo permitirá ejecutar los viajes de dichos programas en temporada baja y media, cumpliendo con el propósito del quiebre estacional.</p>
3	Realizar 12 acciones de difusión respecto del registro y/o sellos.	Número	Número de acciones de difusión realizadas.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional adjuntando reporte de cumplimiento de las acciones de difusión realizadas.	25%	<p>Las acciones de difusión tendrán por objetivo aumentar los prestadores de servicios turísticos registrados y el número de prestadores certificados de la región.</p> <p>El reporte debe incluir al menos: introducción, objetivos de las acciones de difusión, convocatoria, listado de asistencia firmado y presentación.</p>
4	Gestionar e impulsar la declaratoria de ZOIT (actualización o creación) de un destino regional.	Número	Destino regional gestionado e impulsado para declaratoria ZOIT.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando la convocatoria, registro de asistencia y presentación.	25%	<p>SERNATUR, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, apoya e impulsa la creación y/o actualización de zonas de interés turístico (ZOIT) en destinos turísticos del territorio nacional.</p> <p>Se entenderá por gestionar e impulsar la ZOIT cuando la Dirección regional realice las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Convocar y reunirse con distintos actores involucrados (tales como municipios, gremios, comunidades locales y/u otros actores públicos y privados).</li> <li>2) Generar acciones verificables que demuestren el apoyo técnico durante el proceso de declaratoria ZOIT.</li> </ol>

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo: DIRECCIÓN REGIONAL O'HIGGINS  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo: 12  
 Total general (personas) para la institución: 315  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo: 4

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	Porcentaje	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	<p>Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones</p> <p>Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.</p>	25%	<p>El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.</p> <p>El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.</p> <p>Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.</p> <p>Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.</p>
2	Resolver al 28 de abril la licitación del programa vacaciones tercera edad modalidad intrarregional e interregional	Número	Licitación resuelta al 28 de abril.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Resolución que adjudica o declara desierta la licitación.	25%	<p>Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta.</p> <p>El objetivo del indicador es realizar oportunamente las licitaciones regionales de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, en sus modalidades intrarregional e interregional. Cumplir con este plazo permitirá ejecutar los viajes de dichos programas en temporada baja y media, cumpliendo con el propósito del quiebre estacional.</p>
3	Formular y postular a financiamiento externo, al menos, un proyecto regional, en el ámbito de los ejes establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable.	Número	Proyecto formulado y presentado a financiamiento externo.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional informando la iniciativa presentada a financiamiento, adjuntando Ficha de postulación de Proyecto, oficio conductor y Programa.	25%	La postulación de proyectos asociados a los ejes del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable podrán ser presentados a diferentes fuentes de financiamiento, ya sea regional, sectorial, inclusive a otros servicios y entidades públicas o privadas.
4	Realizar y reportar al menos tres acciones, de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	Número	Numero de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.	25%	<p>Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line.</p> <p>El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.</p>

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:

DIRECCIÓN REGIONAL DEL MAULE

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

8

Total general (personas) para la institución:

315

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

4

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	Porcentaje	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	$(\text{N}^\circ \text{ de inspecciones realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones  Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.	25%	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
2	Resolver al 28 de abril la licitación del programa vacaciones tercera edad modalidad intrarregional e interregional	Número	Licitación resuelta al 28 de abril.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Resolución que adjudica o declara desierta la licitación.	25%	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta.  El objetivo del indicador es realizar oportunamente las licitaciones regionales de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, en sus modalidades intrarregional e interregional. Cumplir con este plazo permitirá ejecutar los viajes de dichos programas en temporada baja y media, cumpliendo con el propósito del quiebre estacional.
3	Realizar y reportar al menos tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	Número	Número de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	No aplica	No aplica	No aplica	Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.	25%	Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line  El reporte deberá considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.
4	Gestionar e impulsar la declaratoria de ZOIT (actualización o creación) de, al menos, un destino regional.	Número	Destino regional gestionado e impulsado para declaratoria ZOIT.	No aplica	No aplica	No aplica	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando la convocatoria, registro de asistencia y presentación.	25%	SERNATUR, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, apoya e impulsa la creación y/o actualización de zonas de interés turístico (ZOIT) en destinos turísticos del territorio nacional.  Se entenderá por gestionar e impulsar la ZOIT cuando la Dirección Regional realice, al menos, cuatro reuniones de apoyo técnico con integrantes públicos y privados, para el proceso de postulación de una ZOIT o de supervisión de cumplimiento del Plan de Acción en el caso de una ZOIT ya declarada.

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**DIRECCIÓN REGIONAL BIO BIO**  
**20**  
**315**  
**4**

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	Porcentaje	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	<p>Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones</p> <p>Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.</p>	25%	<p>El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.</p> <p>El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.</p> <p>Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.</p> <p>Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.</p>
2	Resolver al 28 de abril la licitación del programa vacaciones tercera edad modalidad intrarregional e interregional	Número	Licitación resuelta al 28 de abril.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Resolución que adjudica o declara desierta la licitación.	25%	<p>Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta.</p> <p>El objetivo del indicador es realizar oportunamente las licitaciones regionales de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, en sus modalidades intrarregional e interregional. Cumplir con este plazo permitirá ejecutar los viajes de dichos programas en temporada baja y media, cumpliendo con el propósito del quiebre estacional.</p>
3	Realizar o participar en 6 acciones de promoción regionales, nacionales o internacionales.	Número	N° de acciones de promoción en que la Dirección Regional ha participado o ha realizado.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando reportes de la participación o realización de acciones de promoción.	25%	<p>Se consideran acciones de promoción: ferias, workshop, eventos, campañas, road show, rueda de negocios, etc.</p> <p>El reporte de cada acción de promoción debe contener a lo menos: objetivos, descripción, período de ejecución, inversión realizada, fuente de financiamiento, mercado objetivo, evaluación y respaldos fotográficos correspondientes (fotografías, publicaciones, notas de prensa u otros).</p>
4	Habilitar 4 nuevos productos turísticos regionales.	Número	N° de productos turísticos habilitados.	No aplica	No aplica	No aplica	Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando reportes de nuevos productos turísticos habilitados.	25%	<p>Para habilitar los nuevos productos turísticos regionales la Dirección Regional deberá: elaborar una ficha descriptiva del nuevo producto, realizar reuniones o mesas de trabajo con empresarios de la región y difundir los nuevos productos turísticos en medios on y off line.</p> <p>El reporte del producto habilitado deberá contener al menos: introducción; objetivos, ficha descriptiva del producto, listados de asistencia firmados de las reuniones realizadas y registros de las acciones comunicacionales realizadas (fotografías y/o publicaciones, notas de prensa u otros).</p>

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

DIRECCIÓN REGIONAL ARAUCANÍA  
 11  
 315  
 4

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	Porcentaje	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	<p>Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones</p> <p>Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.</p>	25%	<p>El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.</p> <p>El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.</p> <p>Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.</p> <p>Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.</p>
2	Resolver al 28 de abril la licitación del programa vacaciones tercera edad modalidad intrarregional e interregional	Número	Licitación resuelta al 28 de abril.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Resolución que adjudica o declara desierta la licitación.	25%	<p>Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta.</p> <p>El objetivo del indicador es realizar oportunamente las licitaciones regionales de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, en sus modalidades intrarregional e interregional. Cumplir con este plazo permitirá ejecutar los viajes de dichos programas en temporada baja y media, cumpliendo con el propósito del quiebre estacional.</p>
3	Realizar o participar en 4 acciones de promoción regionales, nacionales o internacionales.	Número	N° de acciones de promoción en que la Dirección Regional ha participado o ha realizado.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando reportes de la participación o realización de acciones de promoción.	25%	<p>Se consideran acciones de promoción: ferias, workshop, eventos, campañas, road show, rueda de negocios, etc.</p> <p>El reporte de cada acción de promoción debe contener a lo menos: objetivos, descripción, período de ejecución, inversión realizada, fuente de financiamiento, mercado objetivo, evaluación y respaldos fotográficos correspondientes (fotografías, publicaciones, notas de prensa u otros).</p>
4	Gestionar e impulsar la declaratoria de ZOIT (actualización o creación) de un destino regional.	Número	Destino regional gestionado e impulsado para declaratoria ZOIT.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando la convocatoria, registro de asistencia y presentación.	25%	<p>SERNATUR, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, apoya e impulsa la creación y/o actualización de zonas de interés turístico (ZOIT) en destinos turísticos del territorio nacional.</p> <p>Se entenderá por gestionar e impulsar la ZOIT cuando la Dirección regional realice las siguientes acciones:</p> <p>1) Convocar y reunirse con distintos actores involucrados (tales como municipios, gremios, comunidades locales y/u otros actores públicos y privados).</p> <p>2) Generar acciones verificables que demuestren el apoyo técnico durante el proceso de declaratoria ZOIT.</p>

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**DIRECCIÓN REGIONAL LOS LAGOS**  
**18**  
**315**  
**4**

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	Porcentaje	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones  Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.	25%	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
2	Resolver al 28 de abril la licitación del programa vacaciones tercera edad modalidad intrarregional e interregional	Número	Licitación resuelta al 28 de abril.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Resolución que adjudica o declara desierta la licitación.	25%	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. El objetivo del indicador es realizar oportunamente las licitaciones regionales de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, en sus modalidades intrarregional e interregional. Cumplir con este plazo permitirá ejecutar los viajes de dichos programas en temporada baja y media, cumpliendo con el propósito del quiebre estacional.
3	Realizar 4 acciones de capacitación en temáticas de turismo dirigidas a prestadores de Servicios Turísticos.	Número	Números de actividades de capacitación realizadas	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando Reporte de acciones de capacitación y listados de asistencias firmados.	25%	Las capacitaciones podrán realizarse en las temáticas de sustentabilidad, conciencia turística, turismo cultural, calidad, TIE, u otras.  El Reporte deberá contener al menos: Objetivo de la actividad, contenidos abordados, adjuntando listados de asistencia firmados.
4	Realizar y reportar al menos tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	Número	Numero de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.	25%	Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u en line.  El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo: DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo: 10  
 Total general (personas) para la institución: 315  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo: 4

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	Porcentaje	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	<p>Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones</p> <p>Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.</p>	25%	<p>El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.</p> <p>El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.</p> <p>Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.</p> <p>Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.</p>
2	Resolver al 28 de abril la licitación del programa vacaciones tercera edad modalidad intrarregional e interregional	Número	Licitación resuelta al 28 de abril.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Resolución que adjudica o declara desierta la licitación.	25%	<p>Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta.</p> <p>El objetivo del indicador es realizar oportunamente las licitaciones regionales de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, en sus modalidades intrarregional e interregional. Cumplir con este plazo permitirá ejecutar los viajes de dichos programas en temporada baja y media, cumpliendo con el propósito del quiebre estacional.</p>
3	Formular y postular a financiamiento externo al menos tres proyectos regionales, en el ámbito de los ejes establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable.	Número	Número de proyectos formulados y presentados a financiamiento.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, informando iniciativas presentadas a financiamiento, adjuntando Ficha de postulación de Proyectos, oficio conductor y Programa.	25%	<p>La postulación de proyectos asociados a los ejes del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable podrán ser presentados a diferentes fuentes de financiamiento, ya sea regional, sectorial, inclusive a otros servicios y entidades públicas o privadas.</p>
4	Realizar y reportar al menos tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	Número	Número de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.	25%	<p>Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line.</p> <p>El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.</p>

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**DIRECCIÓN REGIONAL DE LOS RÍOS**  
 15  
 315  
 4

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	Porcentaje	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	<p>Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones</p> <p>Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.</p>	25%	<p>El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.</p> <p>El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.</p> <p>Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.</p> <p>Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.</p>
2	Resolver al 28 de abril la licitación del programa vacaciones tercera edad modalidad intrarregional e interregional	Número	Licitación resuelta al 28 de abril.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Resolución que adjudica o declara desierta la licitación.	25%	<p>Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta.</p> <p>El objetivo del indicador es realizar oportunamente las licitaciones regionales de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, en sus modalidades intrarregional e interregional. Cumplir con este plazo permitirá ejecutar los viajes de dichos programas en temporada baja y media, cumpliendo con el propósito del quiebre estacional.</p>
3	Ejecutar en un 85% el Programa de Mejoramiento de Calidad y Capital Humano.	Porcentaje	Porcentaje de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de Calidad y Capital Humano.	$(N^{\circ} \text{ de acciones ejecutadas} / N^{\circ} \text{ de acciones programadas para el año t}) * 100$	N° de acciones ejecutadas	N° de acciones programadas para el año t	<p>Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, a más tardar el 31 de marzo 2017, adjuntando Programa Calidad y Capital Humano.</p> <p>Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando reporte de cumplimiento del Programa de Calidad y Capital Humano.</p>	25%	<p>Los contenidos mínimos que deberá incluir el Programa son: introducción, objetivos, acciones a implementar en el año 2017, plazos y medios de verificación de cada acción.</p> <p>El Reporte de cumplimiento deberá contener al menos: acciones realizadas y sus respectivos medios de verificación.</p>
4	Habilitar 2 nuevos productos o destinos en la oferta turística regional.	Número	N° de productos o destinos turísticos habilitados.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando reporte de nuevos productos/destinos turísticos habilitados.	25%	<p>Para habilitar el nuevo producto o destino turístico regional, la Dirección Regional deberá: elaborar una ficha descriptiva del nuevo producto o destino, realizar reuniones o mesas de trabajo con empresarios de la región y difundir los nuevos productos o destinos turísticos en medios on y off line.</p> <p>El reporte del producto o destino habilitado deberá contener al menos: introducción; objetivos, ficha descriptiva del producto, listados de asistencia firmados de las reuniones realizadas y registros de las acciones comunicacionales realizadas (fotografías y/o publicaciones, notas de prensa u otros).</p>

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:

DIRECCIÓN REGIONAL AYSÉN

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

14

Total general (personas) para la institución:

315

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

4

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Tecnica
1	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	Porcentaje	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	$(\text{N}^\circ \text{ de inspecciones realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	<p>Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones</p> <p>Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.</p>	25%	<p>El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.</p> <p>El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.</p> <p>Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.</p> <p>Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.</p>
2	Resolver al 30 de junio la licitación del programa vacaciones tercera edad modalidad intrarregional	Número	Licitación resuelta al 30 de junio.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Resolución que adjudica o declara desierta la licitación.	25%	<p>Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta.</p> <p>El objetivo del indicador es realizar oportunamente las licitaciones regionales de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, en sus modalidades intrarregional e interregional. Cumplir con este plazo permitirá ejecutar los viajes de dichos programas en temporada baja y media, cumpliendo con el propósito del quiebre estacional.</p>
3	Realizar o participar en 2 acciones de promoción regionales, nacionales o internacionales.	Número	N° de acciones de promoción en que la Dirección Regional ha participado o ha realizado.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando reportes de la participación o realización acciones de promoción.	25%	<p>Se consideran acciones de promoción: ferias, workshop, eventos, campañas, road show, rueda de negocios, etc.</p> <p>El reporte de cada acción de promoción debe contener a lo menos: objetivos, descripción, período de ejecución, inversión realizada, fuente de financiamiento, mercado objetivo, evaluación y respaldos fotográficos correspondientes (fotografías, publicaciones, notas de prensa u otros).</p>
4	Gestionar e impulsar la declaratoria de ZOIT (actualización o creación) de un destino regional.	Número	Destino regional gestionado e impulsado para declaratoria ZOIT.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando la convocatoria, registro de asistencia y presentación.	25%	<p>SERNATUR, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, apoya e impulsa la creación y/o actualización de zonas de interés turístico (ZOIT) en destinos turísticos del territorio nacional.</p> <p>Se entenderá por gestionar e impulsar la ZOIT cuando la Dirección regional realice las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Convocar y reunirse con distintos actores involucrados (tales como municipios, gremios, comunidades locales y/u otros actores públicos y privados).</li> <li>2) Generar acciones verificables que demuestren el apoyo técnico durante el proceso de declaratoria ZOIT.</li> </ol>

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo:  
 Total general (personas) para la institución:  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo:

DIRECCIÓN REGIONAL MAGALLANES  
**13**  
**315**  
**4**

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.	Porcentaje	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.	$(\text{N}^\circ \text{ de inspecciones realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$	N° de inspecciones realizadas	N° de inspecciones planificadas	<p>Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones</p> <p>Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.</p>	25%	<p>El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.</p> <p>El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.</p> <p>Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.</p> <p>Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.</p>
2	Resolver al 30 de junio la licitación de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, ambos modalidad intrarregional	Número	Licitación resuelta al 30 de junio.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Resolución que adjudica o declara desierta la licitación.	25%	<p>Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta.</p> <p>El objetivo del indicador es realizar oportunamente las licitaciones regionales de los programas vacaciones tercera edad y gira de estudio, en sus modalidades intrarregional e interregional. Cumplir con este plazo permitirá ejecutar los viajes de dichos programas en temporada baja y media, cumpliendo con el propósito del quiebre estacional.</p>
3	Realizar y reportar al menos tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	Número	Numero de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.	25%	<p>Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line.</p> <p>El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.</p>
4	Habilitar 2 nuevos productos o destinos en la oferta turística regional.	Número	N° de productos o destinos turísticos habilitados.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando reporte de nuevos productos/destinos turísticos habilitados.	25%	<p>Para habilitar el nuevo producto o destino turístico regional, la Dirección Regional deberá: elaborar una ficha descriptiva del nuevo producto o destino, realizar reuniones o mesas de trabajo con empresarios de la región y difundir los nuevos productos o destinos turísticos en medios on y off line.</p> <p>El reporte del producto o destino habilitado deberá contener al menos: introducción; objetivos, ficha descriptiva del producto, listados de asistencia firmados de las reuniones realizadas y registros de las acciones comunicacionales realizadas (fotografías y/o publicaciones, notas de prensa u otros).</p>

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo: **GABINETE**  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo: **19**  
 Total general (personas) para la institución: **315**  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo: **4**

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Emitir cuatro informes con el seguimiento de la ejecución financiera de la cartera de proyectos.	Número	Cuatro informes con el seguimiento de la ejecución financiera de la cartera de proyectos emitidos.	No aplica	No aplica	No aplica	Informes de seguimiento de ejecución financiera de la cartera de proyectos de enviados a la Directora Nacional	25%	Los informes serán emitidos en el mes posterior al término del trimestre respectivo, a excepción del último trimestre donde se emitirá en el mes de diciembre con información de fecha de corte 30 de noviembre.
2	Elaborar y enviar al Director/a Nacional Informes de análisis trimestrales de los hallazgos y riesgos críticos detectados a nivel nacional.	Número	Número de informes elaborados y enviados trimestralmente.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	4 Memorándum del Encargado de la Unidad de Auditoría a Director/a Nacional, adjuntando informes de análisis trimestrales.	25%	El objetivo del informe es analizar los resultados de las auditorías y revisiones realizadas tanto por auditoría interna como por Contraloría, a nivel nacional, identificando los principales hallazgos que revistan un riesgo para la institución, de manera que la Dirección pueda tomar medidas oportunas para subsanarlos.  Los informes deberán ser enviados, a más tardar, el día 15 del mes siguiente al trimestre de análisis y se basarán en los informes finales de las auditorías ejecutadas en el trimestre inmediatamente anterior. El último trimestre deberá considerar sólo los meses octubre y noviembre de manera de enviar el informe al 15 de diciembre.
3	Implementar un Sistema CMI a nivel nacional.	Número	Un sistema CMI implementado.	No aplica	No aplica	No aplica	Memorándum enviado al Director/a Nacional adjuntando Informe de implementación del Sistema CMI.	25%	El Sistema CMI tiene por objetivo reportar el avance de los indicadores de la institución de manera simple, mostrando en un único sistema online el avance de los indicadores del Servicio y sus brechas de cumplimiento.  Se entenderá que el sistema CMI se encuentra implementado cuando se cumplan las siguientes acciones:  (1) Capacitación del sistema CMI a todos los centros de responsabilidad. (2) Difusión del sistema CMI mediante publicación de nota en intranet y envío de emailing a todo/as los funcionario/as. (3) El sistema se encuentra en total funcionamiento, es decir, los centros reportan a través del sistema CMI el avance de sus indicadores y es posible emitir reportes automáticos con los resultados.
4	90% de las acciones de Plan de Comunicaciones Institucional ejecutadas.	Porcentaje	Porcentaje de las acciones del Plan de Comunicaciones Institucional ejecutadas.	(Número de acciones realizadas/ Número de acciones planificadas)*100	Número de acciones realizadas	Número de acciones planificadas	Memorándum enviado por la Directora Nacional a la Encargada de Comunicaciones aprobando el Plan de Difusión al 31 de marzo de 2017.  Memorándum enviado por la Encargada de Comunicaciones al Director/a Nacional adjuntando Informe de cumplimiento y sus medios de verificación.	25%	El plan debe contener, al menos: objetivos, públicos, acciones, plazos, medios de verificación de cada acción.

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:

FISCALIA

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

9

Total general (personas) para la institución:

315

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

3

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Responder, al menos, el 80% de los requerimientos de revisión de Comisiones de Servicios al exterior dentro del plazo de 8 días hábiles.	Porcentaje	Porcentaje de respuestas a requerimientos de revisión de Comisiones de Servicios al exterior dentro del plazo de 8 días hábiles.	$(\text{N}^\circ \text{ de respuesta a requerimientos dentro de 8 días hábiles} / \text{N}^\circ \text{ total de requerimientos recibidos por la Fiscalía en año t}) * 100$	N° de respuesta a requerimientos dentro de 8 días hábiles	N° total de requerimientos recibidos por la Fiscalía en año t	Memorándum con Informe Anual presentado por la Fiscal a la Directora Nacional dando cuenta del cumplimiento, en el que se debe adjuntar la planilla Excel de control y CD con copias de los correos electrónicos de respuestas con los archivos adjuntos que correspondan.	34%	Se consideran los requerimientos enviados vía correo a la casilla electrónica <a href="mailto:fiscalia@sernatur.cl">fiscalia@sernatur.cl</a> . Se considera que el horario de atención es de Lunes a Jueves desde las 08:30 hrs. A.M. hasta las 17:30 hrs. P.M. y los días Viernes desde las 08:30 hrs. A.M. hasta las 16:30 hrs. Si el requerimiento es enviado después del horario de atención, entonces se entenderá que este fue recepcionado el día hábil siguiente.  La planilla de control de requerimiento contendrá al menos los siguientes campos: N° de ingreso de la solicitud - Fecha de ingreso -Tipo de Documento - Identificación de la Unidad solicitante - Asunto - Materia - Fecha de respuesta al requerimiento.
2	Realizar 6 pronunciamientos en materias Jurídicas o materias de relevancia Administrativa para el Servicio.	Número	Número de pronunciamientos realizados	No aplica	No aplica	No aplica	Publicación de los pronunciamientos en la intranet de Sernatur.	33%	
3	Realizar 6 capacitaciones en temáticas de Fiscalía dirigidas a las Direcciones Regionales de Turismo y/o Nivel Central	Número	Número de capacitaciones realizadas	No aplica	No aplica	No aplica	Presentación de la capacitación y listado de asistencia firmados	33%	Las capacitaciones se podrán realizar a través de Videos Conferencias, Presenciales de carácter nacional o macrozonal.

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo: **SUBDIRECCION DE DESARROLLO**  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo: **19**  
 Total general (personas) para la institución: **315**  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo: **5**

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Realizar un levantamiento de información técnica y elaborar la cartografía temática sobre proyectos complejos en áreas de energía (generación y transmisión) , minería y acuicultura.	Número	Un levantamiento de información técnica realizado y cartografía temática elaborada.	No aplica	No aplica	No aplica	Memorándum del profesional a cargo al (la) Subdirector (a) de Desarrollo adjuntando documento digitalizado o información de link a su lugar de alojamiento en intranet institucional para consulta.	20%	Se considerarán proyectos ingresados al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) con RCA favorable, en su relación con Destinos Turísticos de Chile (definidos por Sernatur y SST), en el período 2015 -2016.
2	Definir 3 nuevos destinos turísticos emergentes para los Programas de Turismo Social.	Número	N° de destinos turísticos emergentes definido para los Programas de Turismo Social	No aplica	No aplica	No aplica	Memorándum enviado al (la) Encargado(a) de la Unidad de Turismo Social, adjuntando Informe que contiene el análisis técnico y la propuesta con el nuevo destino turístico emergente.	20%	La inclusión de destinos emergentes en los programas sociales, es una estrategia de desarrollo piloto que requiere ser evaluada en término de resultados. Este es un trabajo conjunto entre áreas de negocio del Sernatur, Subdirección de Desarrollo, Turismo Social y Direcciones Regionales, por lo cual su éxito depende de la colaboración y adecuada implementación de todas las partes.
3	Elaborar y ejecutar, al menos, un 85% del Plan de Acción de Turismo Indígena 2017	Porcentaje	Porcentaje de ejecución del Plan de Acción de Turismo Indígena 2017.	(Número de acciones ejecutadas del Plan en el año t/Total de acciones definidas en el Plan de Acción de Turismo Indígena 2017)*100	Número de acciones ejecutadas del Plan en el año t	Total de acciones definidas en el Plan de Acción de Turismo Indígena 2017	Memorándum del Subdirector/a de Desarrollo aprobando el Plan de Acción de Turismo Indígena 2017, a más tardar, en el mes de abril.  Informe de cumplimiento adjuntando los verificadores de cada acción realizada, enviado por el profesional a cargo al Subdirector/a de Desarrollo.	20%	El Plan contendrá una contextualización, objetivos, actividades, plazos y medios de verificación por acción. Externalidades: Algunas de las acciones del Plan de acción del Sernatur dependerán del Plan de Acción interinstitucional, según los acuerdos definidos en la Mesa Nacional de Turismo Indígena integrada por Sernatur, Conadi, Subsecretaría de Turismo, Indap, CNCA, Conaf y Direcciones Regionales de Turismo. Lo anterior podría implicar ajustes en la programación (plazos) del Plan de Acción durante su ejecución.
4	Diseñar y ejecutar el 100% del Plan de Acción para identificar, desarrollar y/o difundir beneficios de los prestadores que cuentan con Sello Q y S.	Porcentaje	Porcentaje del Plan de Acción ejecutado.	(N° de acciones del Plan de Acción ejecutadas/ N° de acciones programadas en el Plan de Acción)*100	N° de acciones del Plan de Acción ejecutadas	N° de acciones programadas en el Plan de Acción	Memorándum del Subdirector de Desarrollo aprobando el Plan de Acción sobre beneficios de los prestadores, a más tardar, el 31 de marzo.  Memorándum del Encargado de Calidad enviado al (la) Subdirector(a) de Desarrollo con informe de cumplimiento adjuntando los verificadores de cada acción realizada.	20%	El Plan tiene por objetivo mejorar la batería de beneficios que tiene Sernatur para sus prestadores con Sellos. Debe contener al menos objetivos, actividades, plazos y medios de verificación por acción.
5	Ejecutar, al menos, una mesa ampliada de Capital Humano en el año	Número	N° de mesas ampliadas ejecutadas.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Memorándum de la Encargada de Unidad de Capital Humano a la Subdirectora de Desarrollo con informe que deberá contener: - Convocatoria - Acta de la reunión - Listado de asistencia firmado - Fotografías	20%	La mesa ampliada de Capital Humano considera a las siguientes submesas: * Red de Instituciones de Educación Superior * Profesionales del sector * Empleadores

## Formulación Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:

SUBDIRECCIÓN DE MARKETING

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

21

Total general (personas) para la institución:

315

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

5

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Implementar el 100% de las campañas y post programados para diversificar las fuentes de tráfico a los canales digitales de Chile Travel y Chile es Tuyo en los meses indicados	Porcentaje	Porcentaje de campañas activadas y post realizados durante los meses indicados.	$(N^{\circ} \text{ de campañas y post implementadas en los meses indicados} / N^{\circ} \text{ de campañas y post programadas}) * 100$	N° de campañas y post implementadas en los meses indicados	N° de campañas y post programadas	1.- Memorándum de la Unidad de Canales Digitales y Diseño al Subdirector/a de Marketing el 06 de enero 2018, adjuntando Reporte Anual de las campañas activadas y post realizados durante el año, el cual contendrá un informe de la plataforma (Google Adwors) en la que se manejan las páginas de Chile es Tuyo y Chile Travel que indica la duración de las campañas activadas y post realizados durante el año.	20%	Las campañas y post programadas son las siguientes: 1. Se activarán al menos 1 campaña SEM con una duración de 08 meses durante el año. Se entiende por Campaña SEM a aquellas campañas digitales enfocadas el generar anuncios de texto disponible en los motores de búsqueda (google) para cuándo las audiencias esté buscando información relativa a la marca y sus productos. El objetivo de éstas es generar tráfico a los sitios de promoción turística nacional e internacional. 2. Se activarán al menos 1 campañas Display con una duración de 05 meses durante el año. Se entiende por Campaña Display a aquellas campañas de anuncios visuales (banner) que por medio de imágenes, textos o animaciones atractivas busca generar awarness (despertar interés) en las audiencias a fin de generar tráfico a nuestros canales de comunicación masiva 3. Se asignarán a lo menos 10 post mensuales con foco en tráfico a los sitios web.
2	Implementar el 100% de las publicaciones programadas de Videos, Gif e Infografías que busquen aumentar el engagement, número de seguidores y participación de éstos en Chile es Tuyo.	Porcentaje	Porcentaje de publicaciones implementadas.	$(N^{\circ} \text{ de publicaciones implementadas} / N^{\circ} \text{ de publicaciones programadas}) * 100$	N° de publicaciones implementadas	N° de publicaciones programadas	Memorándum de la Unidad de Canales Digitales y Diseño enviado al Subdirector/a de Marketing el 06 de enero 2018, adjuntando Reporte Anual de las publicaciones de videos, gif e infografías en las plataformas de Redes Sociales de Chile es Tuyo.	20%	Las publicaciones programadas son: 1. Publicar al menos 3 videos mensuales en cualquiera de las redes sociales de Chile es tuyo. 2. Publicar al menos 48 gif anuales en cualquiera de las redes sociales de Chile es tuyo. 3. Publicar al menos 1 infografía mensual en cualquiera de las redes sociales de Chile es tuyo.
3	Desarrollar a lo menos 31 campañas comunicacionales de alto impacto.	Número	Número de campañas realizadas.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	1.- Memorándum del profesional a cargo al Subdirector/a de Marketing, a más tardar, el 06 de enero 2018, adjuntando Reporte Anual de las campañas realizadas con el respectivo registro fotográfico.	20%	Para efecto de contabilización de campañas se considerará una campaña diferente por cada país, aún cuando la campaña coincida en fechas y mensajes. Es decir, una campaña que promueve la temporada de invierno en Argentina y Brasil para efectos de este indicador se considerará como dos campañas. Para el cumplimiento de la meta se requiere que el total de las campañas contemple como mínimo 8 países diferentes. Las campañas consideran actividades tales como: Activaciones o BTL, workshop, campañas, ferias, road show, rueda de negocios, etc. en todas o algunas de las siguientes etapas de definición, preparación, coordinación y ejecución de acciones en orden a ampliar y hacer más eficientes los esfuerzos de promoción y/o comercialización de los destinos-productos de la industria turística nacional donde se ponga en contacto la oferta con la demanda. Para lo efectos de la meta, Chile será considerado un país más.
4	Desarrollar 130 originales de trabajos de diseño gráfico elaborados por profesionales de la Subdirección de Marketing con personal de SERNATUR y/o agencias externas de diseño.	Número	Número de originales de trabajos de diseño gráfico elaborados por la Subdirección de Marketing y/o agencias externas de diseño.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Memorándum de la Unidad de Canales Digitales y Diseño enviado al Subdirector/a de Marketing el 06 de enero 2018, adjuntando Reporte Anual de los originales en sus distintos formatos, adjuntando CD con el registro respectivo.	20%	Se entenderá por originales a todo trabajo que implique diseño gráfico transformando ideas en imágenes y formas visuales expresadas en distintos formatos: Banners, RRSS, avisos publicitarios, Look & Feel sitios web, folletos, etc.  La medición del indicador será solamente de los diseños gráficos realizados por la Subdirección de Marketing con personal de SERNATUR y/o agencias externas de diseño
5	Diseñar y elaborar, al menos, 3 veces en el año un Informe de Gestión de las Oficinas de Información Turística.	Número	Número de Informes de Gestión OIT elaborados.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	1.- Memorándum de la Unidad de Informaciones Turísticas al Subdirector de Marketing adjuntando el diseño del Informe de Gestión OIT, a más tardar, el 30 de marzo de 2017 . 2.- Memorandos de la Unidad de Informaciones Turísticas al Subdirector de Marketing adjuntando cada uno de los Informe de Gestión OIT elaborados. 3. Publicación en intranet de los Informes de Gestión OIT.	20%	El Informe de Gestión OIT tendrá por objetivo canalizar y analizar la información de los sistemas disponibles en la OIT (contáctenos, sistema OIT entre otras fuentes que proveen información) de manera que este análisis sea utilizado en la toma de decisiones y mejoras de la Unidad y la Subdirección de Marketing. Los contenidos del informe podrán referirse a las variables: Número y flujo de las atenciones registradas, canales de atención, perfil de los visitantes, motivaciones de los viajes, así como también información referente a reclamos, felicitaciones y/o consultas, entre otras variables a analizar.

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:

**SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

**41**

Total general (personas) para la institución:

**315**

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**4**

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Implementar el 100% de los Hitos del "Plan de Traspaso desde las normas contables del sector público actuales a las NICSP"	Porcentaje	Porcentaje de los Hitos del "Plan de Traspaso desde las normas contables del sector público actuales a las NICSP" implementados.	(Número de hitos del plan de traspaso de normas contables a NICSP implementados/ Total de hitos del Plan traspaso de normas contables a NICSP planificados)*100	Número de hitos del plan de traspaso de normas contables a NICSP implementados	Total de hitos del Plan traspaso de normas contables a NICSP planificados	Memorándum del Subdirector Administrativo aprobando el Plan de traspaso desde las normas contables del sector público actuales a las NICSP, a más tardar, en marzo 2017.  Memorándum del profesional a cargo al Subdirector Administrativo adjuntando informe de cumplimiento y medios de verificación respectivos.	25%	En el plan de trabajo se definirán los hitos, fechas, sus responsables, alcance de la meta y otros aspectos relevantes.
2	90% de las comisiones de servicio en el país (cometidos funcionales) son tramitadas y numeradas en diez días hábiles.	Porcentaje	Porcentaje de comisiones de servicio en el país (cometidos funcionales) son tramitadas y numeradas en diez días hábiles.	(N° de comisiones de servicio en el país tramitadas y numeradas en 10 días hábiles/N° total de comisiones de servicio en el país recepcionadas en la Unidad de Gestión de Personas con la información completa ) x 100	N° de comisiones de servicio en el país tramitadas y numeradas en 10 días hábiles	N° total de comisiones de servicio en el país recepcionadas en la Unidad de Gestión de Personas con la información completa	Planilla de control de plazos de cometidos funcionales	25%	La planilla de control de plazos de comisiones de servicio en el país contendrá al menos: fecha de recepción del memo (timbre de recepción) o fecha del correo electrónico del centro de responsabilidad que solicita el cometido, Rut de la persona que realiza cometido y fecha de la resolución del cometido.  Los plazos se medirán desde la fecha de recepción de la solicitud de cometido, hasta la fecha de la resolución numerada.  No se consideran aquellas solicitudes que no adjunten los antecedentes para realizar trámite, estas solicitudes se rechazarán por correo electrónico o memorándum según corresponda y se registrará la situación en la planilla de control.  El centro deberá tener disponible digitalmente los correos o memos que acreditan el ingreso de una solicitud y las resoluciones que correspondan.
3	100% de los sistemas críticos implementados dentro del Servicio son documentados técnicamente	Porcentaje	Porcentaje de los sistemas críticos implementados dentro del Servicio son documentados técnicamente	(Sistemas críticos documentados técnicamente/8) x 100	Sistemas críticos documentados técnicamente	8	Memorándum al Subdirector Administrativo indicando número de sistemas documentados adjuntando CD con los medios de verificación respectivos.	25%	Los sistemas que se documentarán son: PTAG, Sistema Gira de Estudio, Sistema Turismo Familiar, Sistema Vacaciones Tercera Edad, Sistema Cupos Sociales, Sistema de Evaluación De Desempeño, Sistema OIT, Web Services.  Se entenderá por documentación técnica a: Diagrama de Flujo de datos, manuales de administrador, diagrama de base de datos o modelo entidad relacional y diccionario de datos por cada uno de los sistemas.
4	Implementar el 100% de los Hitos del "Plan de Traspaso del Sistema Contable de SERNATUR desde SIGFE 1 a SIGFE 2"	Porcentaje	Porcentaje de los Hitos del "Plan de Traspaso del Sistema Contable de SERNATUR desde SIGFE 1 a SIGFE 2" implementados.	(Número de hitos del "Plan de Traspaso del Sistema Contable de SERNATUR desde SIGFE 1 a SIGFE 2" implementados/ Total de hitos del "Plan de Traspaso del Sistema Contable de SERNATUR desde SIGFE 1 a SIGFE 2" planificados)*100	Número de hitos del "Plan de Traspaso del Sistema Contable de SERNATUR desde SIGFE 1 a SIGFE 2" implementados	Total de hitos del "Plan de Traspaso del Sistema Contable de SERNATUR desde SIGFE 1 a SIGFE 2" planificados	Correo electrónico del profesional a cargo dirigido al Subdirector Administrativo enviando el "Plan de Traspaso del Sistema Contable de SERNATUR desde SIGFE 1 a SIGFE 2" a más tardar en mayo 2017.  Memorándum del profesional a cargo al Subdirector Administrativo adjuntando informe de cumplimiento y medios de verificación respectivos.	25%	En el plan de trabajo se definirán los hitos, fechas, sus responsables, alcance de la meta y otros aspectos relevantes.

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo:

**TURISMO SOCIAL**

Total de personas que componen el equipo de trabajo:

**8**

Total general (personas) para la institución:

**315**

Número de Metas por Equipo de Trabajo:

**4**

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Lograr que al menos 250 colegios municipalizados viajen efectivamente a través del Programa Gira de Estudio	Número	Número de colegios municipalizados que efectivamente viajan a través del Programa Gira de Estudio	No aplica	No aplica	No aplica	Memorándum del Encargado/a de la Unidad de Gira de Estudio al Encargado/a al Departamento de Gestión Institucional , adjuntando el reporte de colegios municipalizados que viajan a través del Programa Gira de Estudio durante el año t.	25%	El memorándum deberá ser enviado, a más tardar, el 8 de enero del año 2018.  Para efectos de la medición del indicador se considerarán los colegios municipalizados viajados en el año calendario y se contabilizará cada colegio municipalizado sólo una vez por temporada.  Se considerarán colegios municipalizados de educación media incluidos en la base de datos del IVE SINAIE proporcionada por JUNAEB.  El centro deberá tener disponible la base de datos a nivel de viajes que acredite el número de colegios municipalizados viajados.
2	Documentar un proceso del Programa Turismo Familiar el que se establecerá según los lineamientos del SGI.	Número	Un proceso del Programa Turismo Familiar documentado	No aplica	No aplica	No aplica	Proceso formalizado y publicado en la intranet institucional.	25%	
3	Lograr un 2,8% de ocupabilidad en el Programa Turismo Familiar	Porcentaje	Porcentaje de ocupabilidad logrado.	$(\text{N}^{\circ} \text{noches-cama ocupadas por el Programa Turismo Familiar en el año t} / \text{N}^{\circ} \text{de noches-cama disponibles en los establecimientos de alojamientos participantes del Programa Turismo Familiar año t}) * 100$	$\text{N}^{\circ} \text{noches-cama ocupadas por el Programa Turismo Familiar en el año t}$	$\text{N}^{\circ} \text{de noches-cama disponibles en los establecimientos de alojamientos participantes del Programa Turismo Familiar año t}$	Memorándum del Encargado/a de la Unidad de Programa Turismo Familiar al Encargado/a del Departamento de Gestión Institucional, adjuntando el reporte de ocupabilidad del Programa Turismo Familiar del año t.	25%	El centro deberá tener disponible la base de datos a nivel de viajes resumiendo las noches-cama ocupadas y a su vez, la base de datos que acredite las noches camas disponibles del programa.
4	Diseñar y enviar, a más tardar el 17 de febrero del 2017 a las Direcciones Regionales las indicaciones y bases tipo para realizar las licitaciones de los programas Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio intrarregionales e interregionales, según corresponda.	Número	Número de indicaciones y bases tipo de licitación enviadas en plazo.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Correo electrónico (en formato .msg) de los/as Encargados/as de Programas VTE y GE dirigido a las Direcciones Regionales, adjuntando indicaciones y bases tipo para iniciar proceso licitatorio.	25%	

## Formulacion Convenio de Desempeño Colectivo 2017 de SERNATUR

Equipo de Trabajo: **DEPARTAMENTO DE ESTADISTICAS**  
 Total de personas que componen el equipo de trabajo: **9**  
 Total general (personas) para la institución: **315**  
 Número de Metas por Equipo de Trabajo: **3**

N°	Meta año 2017	Unidad de Medida	Nombre de Indicador	Formula de Cálculo	Numerador	Denominador	Medios de verificación	Ponderador	Nota Técnica
1	Elaborar una metodología para realizar proyecciones de llegadas de turistas extranjeros de los principales mercados que visitan Chile.	Número	Una metodología para realizar proyecciones de llegadas de turistas extranjeros elaborada.	No aplica	No aplica	No aplica	Memorándum del/la Jefe/a del Departamento de Estadísticas, enviando el Informe consolidado que contiene la metodología y las Proyecciones en formato digital a el/la Directora/a Nacional de Turismo.	35%	Para las proyecciones se utilizarán modelos de series temporales, bajo la metodología Box – Jenkins utilizando una mixtura de modelos con y sin covariables. La metodología considerará proyecciones a corto plazo, es decir con un horizonte máximo de 12 meses. Los mercados considerados son: Argentina, Brasil, EE.UU. y Europa.
2	Elaborar y enviar a publicación una infografía con información consolidada a nivel nacional de las Estadísticas de Turismo año 2016.	Número	Una infografía elaborada y enviada a publicación.	No aplica	No aplica	No aplica	Correo electrónico del/la Jefe/a del Departamento de Estadísticas, enviando la Infografía en formato digital a la Unidad de Comunicaciones y RRPP, solicitando la publicación de estos en la página web del SERNATUR.	30%	La infografía consolidará distintas estadísticas de turismo a nivel nacional.  La edición y diseño de la infografía quedará en manos de profesionales ad hoc, ya sea con el apoyo de otras áreas de trabajo del Servicio, o bien externalizando a través de proceso de compras públicas (Licitación, Convenio Marco, Trato Directo).
3	Actualizar la metodología para la medición de flujos significativos de población flotante por motivos turísticos a nivel comunal.	Número	Una metodología para la medición de flujos significativos de población flotante actualizada.	No aplica	No aplica	No aplica	Memorándum del/la Jefe/a del Departamento de Estadísticas, enviando el Informe Metodológico en formato digital a el/la Director/a Nacional de Turismo.	35%	Esta Metodología responde a lo requerido anualmente por SUBDERE respecto a la nómina de comunas que en ciertos periodos del año reciben un flujo significativo de población flotante por razones de turismo, precisando para cada una el total de personas estimadas en condición de flotante para el año anterior al del cálculo.  El informe metodológico actualizará el ya existente y recogerá los nuevos insumos provenientes del Estudio Turismo Interno, estadísticas EAT por destino del INE, entre otras.

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO  
COLECTIVO 2017 DEL SERVICIO NACIONAL DE  
TURISMO**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° : 508**

**SANTIAGO, 24 NOV 2016**



**VISTO:**

Lo dispuesto en el D.L. N° 1.224 de 1975, que "Crea el Servicio Nacional de Turismo"; la Ley N° 20.423 de 2010, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; el artículo 7° de la Ley N° 19.553, de 1998, que Concede Asignación de Modernización y Otros Beneficios que Indica"; el Decreto N° 983, de 30 de octubre de 2003, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el "Reglamento para la aplicación de incremento por Desempeño Colectivo del artículo 7° de la Ley N° 19.553"; el Decreto N° 56, de 14 de abril de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombra a la Directora Nacional (TyP) del Servicio Nacional de Turismo; la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República que "Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón"; y

**CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo lo dispone el inciso primero del artículo 17° del Decreto Supremo N° 983, de 2003, del Ministerio de Hacienda, a más tardar, antes del 30 de octubre de cada año, los Jefes Superiores del Servicio harán llegar al Sr. Ministro con el cual se relacionan, una propuesta de convenio de desempeño, la que contendrá la definición de los equipos, las metas de gestión y los objetivos, con sus correspondientes indicadores y ponderadores.

Que, asimismo, el artículo 19° del mismo cuerpo normativo señala que, mediante resolución o decreto, el respectivo Jefe Superior del Servicio formalizará el Convenio de Desempeño dentro de los 10 días siguientes a su suscripción.

Que, mediante Oficio N° 6579 de 18 de noviembre de 2016 el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo remitió el Convenio de Desempeño Colectivo año 2017, suscrito el 14 de noviembre de 2016 entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y este Servicio.

Que habiéndose suscrito el convenio de desempeño colectivo año 2017, corresponde que este Servicio lo apruebe administrativamente, por lo que dicto la siguiente:



## RESUELVO:

1. **APRUEBASE** el Convenio de Desempeño Colectivo año 2017 suscrito el 14 de noviembre de 2016 entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y este Servicio, que de conformidad con lo que dispone la Resolución N° 1.600 de CGR, se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017 ENTRE MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO Y SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

En Santiago de Chile a 14 de noviembre de 2016, entre don Luis Felipe Céspedes, Ministro de Economía, Fomento y Turismo, domiciliado en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Santiago Downtown Torre II, Santiago y doña Marcela Cabezas Keller, Directora Nacional de Turismo (TyP), domiciliada en Avenida Providencia 1550, Providencia se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO:** Que mediante el presente acto vienen a suscribir un Convenio de Desempeño del Servicio Nacional de Turismo el cual tendrá vigencia durante todo el año 2017 para los efectos previstos en la Ley N° 19.553 que concede asignación de modernización y otros beneficios que indica y su reglamento, contenido en Decreto Supremo del Ministerio de Hacienda N° 983, publicado en el Diario Oficial con fecha 12 de enero de 2004.

**SEGUNDO:** El objetivo del presente Convenio es fomentar el compromiso de las instituciones con el mejoramiento de la gestión, lo que debe traducirse en resultados concretos que vayan en beneficio para ellas, del sector al que pertenecen y por extensión, a toda la institucionalidad pública.

Para el cumplimiento de este objetivo, se han definido 22 Centros de Responsabilidad junto con sus metas e indicadores, las que han sido diseñadas conforme a las labores desarrolladas para el proceso institucional de Planificación Estratégica y Operativa.

**TERCERO:** Las partes contratantes definen los equipos de trabajos, las metas, los indicadores de gestión, sus ponderadores, los medios de verificación y demás antecedentes que se indican según se expone a continuación.

#### **CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Gabinete  
Encargado: CLAUDIA VICTORIA MEZA MORILLO

#### **INTEGRANTES:**

ANGELA MABEL MONTOYA MAGNA  
AURORA ALICIA VEGA CORTES  
CESAR ROBERTHO ESPEJO TAPIA  
CLAUDIA VICTORIA MEZA MORILLO  
DANIELA PATRICIA OLGUIN TRUJILLO  
ENZO CRISTOBAL ROCHA CLAVO  
FERNANDO ANDRES MEZA BUSTAMANTE



LUCIA KATHERINE CID PINO  
MARIA FRANCISCA RETAMAL WIEDMAIER  
NORIZ LUCILA ESCALANTE RODRIGUEZ  
PAULINA VIVIANE SAN MARTIN GOMEZ  
YARELLA SILVANA CARVAJAL CARVAJAL



**Meta:** **Emitir cuatro informes con el seguimiento de la ejecución financiera de la cartera de proyectos.**

Producto estratégico: Soporte institucional

Objetivo estratégico: Optimizar los procesos de gestión interna de manera de contribuir al cumplimiento de las directrices estratégicas de SERNATUR

Dimensión: Eficacia

Indicador: Cuatro informes con el seguimiento de la ejecución financiera de la cartera de proyectos emitidos.

Base de cálculo: No aplica

Medio de verificación: Informes de seguimiento de ejecución financiera de la cartera de proyectos de enviados a la Directora Nacional

Ponderador: 25,00

Responsable: MARIA FRANCISCA RETAMAL WIEDMAIER

Nota explicativa: Los informes serán emitidos en el mes posterior al término del trimestre respectivo, a excepción del último trimestre donde se emitirá en el mes de diciembre con información de fecha de corte 30 de noviembre.

**Meta:** **Elaborar y enviar al Director/a Nacional Informes de análisis trimestrales de los hallazgos y riesgos críticos detectados a nivel nacional.**

Producto estratégico: Soporte institucional

Objetivo estratégico: Optimizar los procesos de gestión interna de manera de contribuir al cumplimiento de las directrices estratégicas de SERNATUR

Dimensión: Eficacia

Indicador: Número de informes elaborados y enviados trimestralmente.

Base de cálculo: No aplica.

Medio de verificación: 4 Memorándum del Encargado de la Unidad de Auditoría a Director/a Nacional, adjuntando informes de análisis trimestrales.

Ponderador: 25,00

Responsable: CESAR ROBERTHO ESPEJO TAPIA

Nota explicativa: El objetivo del informe es analizar los resultados de las auditorías y revisiones realizadas tanto por auditoría interna como por Contraloría, a nivel nacional, identificando los principales hallazgos que revistan un riesgo para la institución, de manera que la Dirección pueda tomar medidas oportunas para subsanarlos.

Los informes deberán ser enviados, a más tardar, el día 15 del mes siguiente al trimestre de análisis y se basarán en los informes finales de las auditorías ejecutadas en el trimestre inmediatamente anterior. El último trimestre deberá considerar sólo los meses octubre y noviembre de manera de enviar el informe al 15 de diciembre.



<b>Meta:</b>	<b>Implementar un Sistema CMI a nivel nacional.</b>
Producto estratégico:	Soporte institucional
Objetivo estratégico:	Optimizar los procesos de gestión interna de manera de contribuir al cumplimiento de las directrices estratégicas de SERNATUR
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Un sistema CMI implementado.
Base de cálculo:	No aplica
Medio de verificación:	Memorándum enviado al Director/a Nacional adjuntando Informe de implementación del Sistema CMI.
Ponderador:	25,00
Responsable:	CLAUDIA VICTORIA MEZA MORILLO
Nota explicativa:	<p>El Sistema CMI tiene por objetivo reportar el avance de los indicadores de la institución de manera simple, mostrando en un único sistema online el avance de los indicadores del Servicio y sus brechas de cumplimiento.</p> <p>Se entenderá que el sistema CMI se encuentra implementado cuando se cumplan las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>(1) Capacitación del sistema CMI a todos los centros de responsabilidad.</li><li>(2) Difusión del sistema CMI mediante publicación de nota en intranet y envío de emailing a todo/as los funcionario/as.</li><li>(3) El sistema se encuentra en total funcionamiento, es decir, los centros reportan a través del sistema CMI el avance de sus indicadores y es posible emitir reportes automáticos con los resultados.</li></ol>
<b>Meta:</b>	<b>90% de las acciones de Plan de Comunicaciones Institucional ejecutadas.</b>
Producto estratégico:	Soporte institucional
Objetivo estratégico:	Optimizar los procesos de gestión interna de manera de contribuir al cumplimiento de las directrices estratégicas de SERNATUR
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de las acciones del Plan de Comunicaciones Institucional ejecutadas.
Base de cálculo:	$(\text{Número de acciones realizadas} / \text{Número de acciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	<p>Memorándum enviado por la Directora Nacional a la Encargada de Comunicaciones aprobando el Plan de Difusión al 31 de marzo de 2017.</p> <p>Memorándum enviado por la Encargada de Comunicaciones al Director/a Nacional adjuntando Informe de cumplimiento y sus medios de verificación.</p>
Ponderador:	25,00
Responsable:	YARELLA SILVANA CARVAJAL CARVAJAL
Nota explicativa:	El plan debe contener, al menos: objetivos, públicos, acciones, plazos, medios de verificación de cada acción.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre:                      Fiscalía  
Encargado:                 MARIA JOSE GUTIERREZ ARAQUE

**INTEGRANTES:**

ANDREA ALEJANDRA HERRERA CASANOVA  
ANDRES SAID HASEN ROSALES  
GISELA ISABEL DANILA HORMAZABAL FLORES  
JORGE ANDRES ANGULO TAMARIN  
JOSEFINA CECILIA MUÑOZ FLORES  
MARIA JOSE GUTIERREZ ARAQUE  
PATRICIO FABIAN ESPINOZA PINO  
XIMENA VICTORIA MORENO MATURANA



<b>Meta:</b>	<b>Responder, al menos, el 80% de los requerimientos de revisión de Comisiones de Servicios al exterior dentro del plazo de 8 días hábiles.</b>
Producto estratégico:	Soporte institucional
Objetivo estratégico:	Optimizar los procesos de gestión interna de manera de contribuir al cumplimiento de las directrices estratégicas de SERNATUR
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de respuestas a requerimientos de revisión de Comisiones de Servicios al exterior dentro del plazo de 8 días hábiles.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de respuesta a requerimientos dentro de 8 días hábiles} / N^{\circ} \text{ total de requerimientos recibidos por la Fiscalía en año t}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum con Informe Anual presentado por la Fiscal a la Directora Nacional dando cuenta del cumplimiento, en el que se debe adjuntar la planilla Excel de control y CD con copias de los correos electrónicos de respuestas con los archivos adjuntos que correspondan.
Ponderador:	34,00
Responsable:	MARIA JOSE GUTIERREZ ARAQUE
Nota explicativa:	<p>Se consideran los requerimientos enviados vía correo a la casilla electrónica <a href="mailto:fiscalia@sernatur.cl">fiscalia@sernatur.cl</a>. Se considera que el horario de atención es de Lunes a Jueves desde las 08:30 hrs. A.M. hasta las 17:30 hrs. P.M. y los días Viernes desde las 08:30 hrs. A.M. hasta las 16:30 hrs. Si el requerimiento es enviado después del horario de atención, entonces se entenderá que este fue recepcionado el día hábil siguiente.</p> <p>La planilla de control de requerimiento contendrá al menos los siguientes campos: N° de ingreso de la solicitud - Fecha de ingreso -Tipo de Documento - Identificación de la Unidad solicitante - Asunto - Materia - Fecha de respuesta al requerimiento.</p> <p>Los correos electrónicos de respuesta a los requerimiento o los documentos contendrán adjunto el o los archivos respectivos al mismo.</p>
<b>Meta:</b>	<b>Realizar 6 pronunciamientos en materias Jurídicas o materias de relevancia Administrativa para el Servicio.</b>
Producto estratégico:	Soporte institucional
Objetivo estratégico:	Optimizar los procesos de gestión interna de manera de contribuir al cumplimiento de las directrices estratégicas de SERNATUR
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Número de pronunciamientos realizados
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Publicación de los pronunciamientos en la intranet de Sernatur.
Ponderador:	33,00
Responsable:	MARIA JOSE GUTIERREZ ARAQUE
Nota explicativa:	



<b>Meta:</b>	<b>Realizar 6 capacitaciones en temáticas de Fiscalía dirigidas a las Direcciones Regionales de Turismo y/o Nivel Central</b>
Producto estratégico:	Soporte institucional
Objetivo estratégico:	Optimizar los procesos de gestión interna de manera de contribuir al cumplimiento de las directrices estratégicas de SERNATUR
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Número de capacitaciones realizadas
Base de cálculo:	No aplica
Medio de verificación:	Presentación de la capacitación y listado de asistencia firmados
Ponderador:	33,00
Responsable:	MARIA JOSE GUTIERREZ ARAQUE
Nota explicativa:	Las capacitaciones se podrán realizar a través de Videos Conferencias, Presenciales de carácter nacional o macrozonal.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Subdirección de Desarrollo  
Encargado: BEATRIZ ROMAN ALZERRECA

**INTEGRANTES:**

ALEJANDRA JOCELYN CARCAMO MANCILLA  
ALEJANDRO ANTONIO MARTIN CARO  
ARLETTE LEVY ARENSBURG  
BEATRIZ ROMAN ALZERRECA  
CLAUDIO MAURICIO LOADER GARRIDO  
CRISTIAN DANILO GONZALEZ LOPEZ  
FARLANE TOMAS CHRISTIE BROWNE  
FRANCISCA ANTONIA AYLWIN FERNANDEZ  
JENNIFER PAOLA MONTENEGRO CAZENAVE  
JENNY LAURA LOPEZ SANCHEZ  
LAURA PAZ SALAZAR LEIVA  
MANUEL JOSE PERROT DE PETRIS  
MARIA LORETO PEREZ RESPALDIZA  
MARIA PIA LEON ARAYA  
MARIA SOLEDAD ESCANILLA CARRIEL  
MILITZA AGUIRRE MANDAKOVIC  
NATALIE HAYDEE MOLINA AVILA  
NICOLS DOMINIC ARCE LAPIERRE  
VERONICA CRISTINA AGUILAR DIAZ



- Meta:** **Realizar un levantamiento de información técnica y elaborar la cartografía temática sobre proyectos complejos en áreas de energía (generación y transmisión) , minería y acuicultura.**
- Producto estratégico: Desarrollo sustentable de la oferta turística
- Objetivo estratégico: Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.
- Dimensión: Eficacia
- Indicador: Un levantamiento de información técnica realizado y cartografía temática elaborada.
- Base de cálculo: No aplica.
- Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo al (la) Subdirector (a) de Desarrollo adjuntando documento digitalizado o información de link a su lugar de alojó en intranet institucional para consulta.
- Ponderador: 20,00
- Responsable: ARLETTE LEVY ARENSBURG
- Nota explicativa: Se considerarán proyectos ingresados al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) con RCA favorable, en su relación con Destinos Turísticos de Chile (definidos por Sernatur y SST), en el período 2015 -2016.
- Meta:** **Definir 3 nuevos destinos turísticos emergentes para los Programas de Turismo Social.**
- Producto estratégico: Desarrollo sustentable de la oferta turística
- Objetivo estratégico: Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.
- Dimensión: Eficacia
- Indicador: Número de destinos turísticos emergentes definido para los Programas de Turismo Social
- Base de cálculo: No aplica.
- Medio de verificación: Memorándum enviado al (la) Encargado(a) de la Unidad de Turismo Social, adjuntando Informe que contiene el análisis técnico y la propuesta con el nuevo destino turístico emergente.
- Ponderador: 20,00
- Responsable: MILITZA AGUIRRE MANDAKOVIC
- Nota explicativa: La inclusión de destinos emergentes en los programas sociales, es una estrategia de desarrollo piloto que requiere ser evaluada en término de resultados. Este es un trabajo conjunto entre áreas de negocio del Sernatur, Subdirección de Desarrollo, Turismo Social y Direcciones Regionales, por lo cual su éxito depende de la colaboración y adecuada implementación de todas las partes.



<b>Meta:</b>	<b>Elaborar y ejecutar, al menos, un 85% del Plan de Acción de Turismo Originario 2017</b>
Producto estratégico:	Desarrollo sustentable de la oferta turística
Objetivo estratégico:	Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de ejecución del Plan de Acción de Turismo Originario 2017.
Base de cálculo:	(Número de acciones ejecutadas del Plan en el año t/Total de acciones definidas en el Plan de Acción de Turismo Originario 2017)*100
Medio de verificación:	Memorándum del Subdirector/a de Desarrollo aprobando el Plan de Acción de Turismo Originario 2017, a más tardar, en el mes de Marzo.  Informe de cumplimiento adjuntando los verificadores de cada acción realizada, enviado por el profesional a cargo al Subdirector/a de Desarrollo.
Ponderador:	20,00
Responsable:	MARIA LORETO PEREZ RESPALDIZA
Nota explicativa:	El Plan contendrá una contextualización, objetivos, actividades, plazos y medios de verificación por acción. Externalidades: Algunas de las acciones del Plan de acción del Sernatur dependerán del Plan de Acción interinstitucional, según los acuerdos definidos en la Mesa de Turismo Indígena integrada por Sernatur, Conadi, Subsecretaría de Turismo, Indap, CNCA, Conaf y Direcciones Regionales de Turismo. Lo anterior podría implicar ajustes en la programación (plazos) del Plan de Acción durante su ejecución.
<b>Meta:</b>	<b>Diseñar y ejecutar el 100% del Plan de Acción para identificar, desarrollar y/o difundir beneficios de los prestadores que cuentan con Sello Q y S.</b>
Producto estratégico:	Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
Objetivo estratégico:	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje del Plan de Acción ejecutado.
Base de cálculo:	(Nº de acciones del Plan de Acción ejecutadas/ Nº de acciones programadas en el Plan de Acción)*100
Medio de verificación:	Memorándum del Subdirector de Desarrollo aprobando el Plan de Acción sobre beneficios de los prestadores, a más tardar, el 31 de marzo.  Memorándum del Encargado de Calidad enviado al (la) Subdirector(a) de Desarrollo con informe de cumplimiento adjuntando los verificadores de cada acción realizada.
Ponderador:	20,00
Responsable:	ALEJANDRO ANTONIO MARTIN CARO
Nota explicativa:	El Plan tiene por objetivo mejorar la batería de beneficios que tiene Sernatur para sus prestadores con Sellos. Debe contener al menos objetivos, actividades, plazos y medios de verificación por acción.



<b>Meta:</b>	<b>Ejecutar, al menos, una mesa ampliada de Capital Humano en el año</b>
Producto estratégico:	Capital humano
Objetivo estratégico:	Desarrollar y especializar al capital humano en el sector turístico como factor estratégico para el logro de objetivos de competitividad y diferenciación.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Número de mesas ampliadas ejecutadas.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Memorándum de la Encargada de Unidad de Capital Humano a la Subdirectora de Desarrollo con informe que deberá contener: <ul style="list-style-type: none"><li>- Convocatoria</li><li>- Acta de la reunión</li><li>- Listado de asistencia firmado</li><li>- Fotografías</li></ul>
Ponderador:	20,00
Responsable:	VERONICA CRISTINA AGUILAR DIAZ
Nota explicativa:	La mesa ampliada de Capital Humano considera a las siguientes submesas: <ul style="list-style-type: none"><li>* Red de Instituciones de Educación Superior</li><li>* Profesionales del sector</li><li>* Empleadores</li></ul>



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Subdirección de Marketing  
Encargado: RAUL ERNESTO SEPULVEDA FAUNDEZ

**INTEGRANTES:**

ALBERTO EDGARDO OPAZO COFRE  
ALBERTO MARIO NEEDHAM REYES  
ANSELMO BASKO ASUN SALAZAR  
BERTA ELIANA SCHWARZ ESPIL  
CESAR ALBERTO RAMIREZ ALARCON  
ELIANA RAQUEL OISEL MOLINA  
JAVIER ALEJANDRO LIENLAF SILVA  
JOSE JOAQUIN REYES DONOSO  
LORETO RAMIREZ RIQUELME  
LUCIA ARAYA AREVALO  
MARIA ANGELICA SANDOVAL VALENZUELA  
MAX ANTONIO SANTIBAÑEZ ROJAS  
PATRICIA CELIA MELENDEZ RAMOS  
RAFAEL JORGE FRANK MOLINA  
RAUL ERNESTO SEPULVEDA FAUNDEZ  
SERGIO ANTONIO NANJARI ALVAREZ  
SERGIO CONTRERAS CHANDIA  
SOLANGE VANIA FUSTER GRIGGS  
SYLVIA MARITZA PALACIOS CISTERNAS  
VERONICA ALICIA BARRERA BARRERA



<b>Meta:</b>	<b>Implementar el 100% de las campañas y post programados para diversificar las fuentes de tráfico a los canales digitales de Chile Travel y Chile es Tuyo en los meses indicados.</b>
Producto estratégico:	Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos
Objetivo estratégico:	Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de campañas activadas y post realizados durante los meses indicados.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de campañas y post implementadas en los meses indicados} / N^{\circ} \text{ de campañas y post programadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum de la Unidad de Canales Digitales y Diseño al Subdirector/a de Marketing el 06 de enero 2018, adjuntando Reporte Anual de las campañas activadas y post realizados durante el año, el cual contendrá un informe de la plataforma (Google Adwords) en la que se manejan las páginas de Chile es Tuyo y Chile Travel que indica la duración de las campañas activadas y post realizados durante el año.
Ponderador:	20,00
Responsable:	LORETO RAMIREZ RIQUELME
Nota explicativa:	Las campañas y post programadas son las siguientes: 1. Se activarán al menos 1 campaña SEM con una duración de 08 meses durante el año. Se entiende por Campaña SEM a aquellas campañas digitales enfocadas el generar anuncios de texto disponible en los motores de búsqueda (google) para cuándo las audiencias esté buscando información relativa a la marca y sus productos. El objetivo de éstas es generar tráfico a los sitios de promoción turística nacional e internacional. 2. Se activarán al menos 1 campañas DIsplay con una duración de 05 meses durante el año. Se entiende por Campaña Display a aquellas campañas de anuncios visuales (banner) que por medio de imágenes, textos o animaciones atractivas busca generar awarness (despertar interés) en las audiencias a fin de generar tráfico a nuestros canales de comunicación masiva 3. Se asignarán a lo menos 10 post mensuales con foco en tráfico a los sitios web.
<b>Meta:</b>	<b>Implementar el 100% de las publicaciones programadas de Videos, Gif e Infografías que busquen aumentar el engagement, número de seguidores y participación de éstos en Chile es Tuyo.</b>
Producto estratégico:	Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos
Objetivo estratégico:	Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de publicaciones implementadas.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de publicaciones implementadas} / N^{\circ} \text{ de publicaciones programadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum de la Unidad de Canales Digitales y Diseño enviado al Subdirector/a de Marketing el 06 de enero 2018, adjuntando Reporte Anual de las publicaciones de videos, gif e infografías en las plataformas de Redes Sociales de Chile es Tuyo.
Ponderador:	20,00
Responsable:	LORETO RAMIREZ RIQUELME
Nota explicativa:	Las publicaciones programadas son: 1. Publicar al menos 3 videos mensuales en cualquiera de las redes sociales de Chile es tuyo. 2. Publicar al menos 4 gif mensuales en cualquiera de las redes sociales de Chile es tuyo. 3. Publicar al menos 1 infografía mensual en cualquiera de las redes sociales de Chile es tuyo.



<b>Meta:</b>	<b>Desarrollar a lo menos 12 campañas comunicacionales de alto impacto que contemplen como mínimo 8 países diferentes.</b>
Producto estratégico:	Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos
Objetivo estratégico:	Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Número de campañas realizadas.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo al Subdirector/a de Marketing, a más tardar, el 06 de enero 2018, adjuntando Reporte Anual de las campañas realizadas con el respectivo registro fotográfico.
Ponderador:	20,00
Responsable:	LORETO RAMIREZ RIQUELME
Nota explicativa:	Considera actividades tales como: Activaciones o BTL, workshop, campañas, ferias, road show, rueda de negocios, etc. en todas o algunas de las siguientes etapas de definición, preparación, coordinación y ejecución de acciones en orden a ampliar y hacer más eficientes los esfuerzos de promoción y/o comercialización de los destinos-productos de la industria turística nacional donde se ponga en contacto la oferta con la demanda. Para lo efectos de la meta, Chile será considerado un país más.
<b>Meta:</b>	<b>Desarrollar 130 originales de trabajos de diseño gráfico elaborados por profesionales de la Subdirección de Marketing con personal de SERNATUR</b>
Producto estratégico:	Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos
Objetivo estratégico:	Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Número de originales de trabajos de diseño gráfico elaborados por la Subdirección de Marketing.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Memorándum de la Unidad de Canales Digitales y Diseño enviado al Subdirector/a de Marketing el 06 de enero 2018, adjuntando Reporte Anual de los originales en sus distintos formatos, adjuntando CD con el registro respectivo.
Ponderador:	20,00
Responsable:	LORETO RAMIREZ RIQUELME
Nota explicativa:	Se entenderá por originales a todo trabajo que implique diseño gráfico transformando ideas en imágenes y formas visuales expresadas en distintos formatos: Banners, RRSS, avisos publicitarios, Look & Feel sitios web, folletos, etc.  La medición del indicador será solamente de los diseños gráficos realizados por profesionales de la Subdirección de Marketing.



<b>Meta:</b>	<b>Diseñar y elaborar, al menos, 3 veces en el año un Informe de Gestión de las Oficinas de Información Turística.</b>
Producto estratégico:	Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos
Objetivo estratégico:	Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Número de Informes de Gestión OIT elaborados.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	<ol style="list-style-type: none"><li>1.- Memorándum de la Unidad de Informaciones Turísticas al Subdirector de Marketing adjuntando el diseño del Informe de Gestión OIT, a más tardar, el 30 de marzo de 2017.</li><li>2.- Memorandos de la Unidad de Informaciones Turísticas al Subdirector de Marketing adjuntando cada uno de los Informe de Gestión OIT elaborados.</li><li>3. Publicación en intranet de los Informes de Gestión OIT.</li></ol>
Ponderador:	20,00
Responsable:	VERONICA ALICIA BARRERA BARRERA
Nota explicativa:	<p>El Informe de Gestión OIT tendrá por objetivo canalizar y analizar la información de los sistemas disponibles en la OIT (contáctenos, sistema OIT entre otras fuentes que proveen información) de manera que este análisis sea utilizado en la toma de decisiones y mejoras de la Unidad y la Subdirección de Marketing.</p> <p>Los contenidos del informe podrán referirse a las variables: Número y flujo de las atenciones registradas, canales de atención, perfil de los visitantes, motivaciones de los viajes, así como también información referente a reclamos, felicitaciones y/o consultas, entre otras variables a analizar.</p>



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Subdirección Administrativa  
Encargado: LUIS ALBERTO RAMIREZ PEREZ

**INTEGRANTES:**

ALEJANDRO HERNAN SANHUEZA ROMERO  
ALIRO ENRIQUE MONSALVES RIVERA  
ALVARO IGNACIO ALBERTO VERGARA ESCOBAR  
ANA MARIA MORALES FERRARO  
BRAULIO ANTONIO PINO FUENTES  
CARLOS ROBERTO SOTO CORNEJO  
DANIEL ALEJANDRO BASTIDAS BASTIDAS  
DANIELA ACUÑA VEGA  
DENISSE ANGELINA LIZAMA MARTINEZ  
ELIZABETH ANDREA VASQUEZ ROBLERO  
ELIZABETH DE LOURDES ILLANES MAÑIL  
ENRIQUE ARTURO SAEZ GARRIDO  
EVELYN DEL CARMEN SALAS LEON  
FERNANDA ANTONIA PAVEZ MONTENEGRO  
FLAMINIO ANDRES GUZMAN SAAVEDRA  
FRANCISCO JAVIER BORQUEZ JARA  
GERMAN LUIS DOREN SUZARTE  
GISELA MONICA DEL CARMEN FUENTES ADRIAZOLA  
JACQUELINE DE LAS NIEVES CARO LOPEZ  
JUAN ANDRES GONZALEZ TOLEDO  
KATEREN MARISEL ASCENCIO AMPUERO  
LIVIA MONICA BRAVO FUENZALIDA  
LUIS ALBERTO RAMIREZ PEREZ  
LUIS ALEJANDRO HERNANDEZ CONTRERAS  
LUIS ERNESTO BUSTAMANTE CARES  
MAGDALY MORA GAETE  
MARCELA DEL CARMEN BRICEÑO ASCENCIO  
MARIA ANGELICA PEREZ GONZALEZ  
MARIA JOSE CASTILLO SOBARZO  
MARIA JOSE ESCOBAR SUAREZ  
MARIO ANTONIO PIZZEGHELLO RIOS  
MARIO ROBERTO CASTILLO FAUNDEZ  
MAURICIO ALFREDO REYES AGUIRRE  
NICOLAS ANTONIO CERDA ESPINOZA  
PAOLA ALEJANDRA ALARCON PEREZ  
SERGIO ANTONIO PIZARRO PIZARRO  
SERGIO GUSTAVO VILLARROEL MATTAR  
WILSON ALEXIS BURGOS GONZALEZ



<b>Meta:</b>	<b>Implementar el 100% de los Hitos del "Plan de Traspaso desde las normas contables del sector público actuales a las NICSP"</b>
Producto estratégico:	Soporte institucional
Objetivo estratégico:	Optimizar los procesos de gestión interna de manera de contribuir al cumplimiento de las directrices estratégicas de SERNATUR
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de los Hitos del "Plan de Traspaso desde las normas contables del sector público actuales a las NICSP" implementados.
Base de cálculo:	$(\text{Número de hitos del plan de traspaso de normas contables a NICSP implementados} / \text{Total de hitos del Plan traspaso de normas contables a NICSP planificados}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del Subdirector Administrativo aprobando el Plan de traspaso desde las normas contables del sector público actuales a las NICSP, a más tardar, en marzo 2017. Memorándum del profesional a cargo al Subdirector Administrativo adjuntando informe de cumplimiento y medios de verificación respectivos.
Ponderador:	25,00
Responsable:	MARIO ANTONIO PIZZEGHELLO RIOS
Nota explicativa:	En el plan de trabajo se definirán los hitos, fechas, sus responsables, alcance de la meta y otros aspectos relevantes.
<b>Meta:</b>	<b>90% de las comisiones de servicio en el país (cometidos funcionales) son tramitadas y numeradas en diez días hábiles.</b>
Producto estratégico:	Soporte institucional
Objetivo estratégico:	Optimizar los procesos de gestión interna de manera de contribuir al cumplimiento de las directrices estratégicas de SERNATUR
Dimensión:	Eficiencia
Indicador:	Porcentaje de comisiones de servicio en el país (cometidos funcionales) son tramitadas y numeradas en diez días hábiles.
Base de cálculo:	$(\text{N}^\circ \text{ de comisiones de servicio en el país tramitadas y numeradas en 10 días hábiles} / \text{N}^\circ \text{ total de comisiones de servicio en el país recepcionadas en la Unidad de Gestión de Personas con la información completa}) \times 100$
Medio de verificación:	Planilla de control de plazos de cometidos funcionales
Ponderador:	25,00
Responsable:	LUIS ALEJANDRO HERNANDEZ CONTRERAS
Nota explicativa:	La planilla de control de plazos de comisiones de servicio en el país contendrá al menos: fecha de recepción del memo (timbre de recepción) o fecha del correo electrónico del centro de responsabilidad que solicita el cometido, Rut de la persona que realiza cometido y fecha de la resolución del cometido. Los plazos se medirán desde la fecha de recepción de la solicitud de cometido, hasta la fecha de la resolución numerada. No se consideran aquellas solicitudes que no adjunten los antecedentes para realizar trámite, estas solicitudes se rechazarán por correo electrónico o memorándum según corresponda y se registrará la situación en la planilla de control. El centro deberá tener disponible digitalmente los correos o memos que acreditan el ingreso de una solicitud y las resoluciones que correspondan.



<b>Meta:</b>	<b>100% de los sistemas críticos implementados dentro del Servicio son documentados técnicamente</b>
Producto estratégico:	Soporte institucional
Objetivo estratégico:	Optimizar los procesos de gestión interna de manera de contribuir al cumplimiento de las directrices estratégicas de SERNATUR
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de los sistemas críticos implementados dentro del Servicio son documentados técnicamente
Base de cálculo:	$(\text{Sistemas críticos documentados técnicamente}/8) \times 100$
Medio de verificación:	Memorándum al Subdirector Administrativo indicando número de sistemas documentados adjuntando CD con los medios de verificación respectivos.
Ponderador:	25,00
Responsable:	SERGIO GUSTAVO VILLARROEL MATTAR
Nota explicativa:	Los sistemas que se documentarán son: PTAG, Sistema Gira de Estudio, Sistema Turismo Familiar, Sistema Vacaciones Tercera Edad, Sistema Cupos Sociales, Sistema de Evaluación De Desempeño, Sistema OIT, Web Services.  Se entenderá por documentación técnica a: Diagrama de Flujo de datos, manuales de administrador, diagrama de base de datos o modelo entidad relacional y diccionario de datos por cada uno de los sistemas.
<b>Meta:</b>	<b>Implementar el 100% de los Hitos del "Plan de Traspaso del Sistema Contable de SERNATUR desde SIGFE 1 a SIGFE 2"</b>
Producto estratégico:	Soporte institucional
Objetivo estratégico:	Optimizar los procesos de gestión interna de manera de contribuir al cumplimiento de las directrices estratégicas de SERNATUR
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de los Hitos del "Plan de Traspaso del Sistema Contable de SERNATUR desde SIGFE 1 a SIGFE 2" implementados.
Base de cálculo:	$(\text{Número de hitos del "Plan de Traspaso del Sistema Contable de SERNATUR desde SIGFE 1 a SIGFE 2" implementados} / \text{Total de hitos del "Plan de Traspaso del Sistema Contable de SERNATUR desde SIGFE 1 a SIGFE 2" planificados}) \times 100$
Medio de verificación:	Memorándum del Subdirector Administrativo aprobando el "Plan de Traspaso del Sistema Contable de SERNATUR desde SIGFE 1 a SIGFE 2" a más tardar en marzo 2017.  Memorándum del profesional a cargo al Subdirector Administrativo adjuntando informe de cumplimiento y medios de verificación respectivos.
Ponderador:	25,00
Responsable:	MARIO ANTONIO PIZZEGHELLO RIOS
Nota explicativa:	En el plan de trabajo se definirán los hitos, fechas, sus responsables, alcance de la meta y otros aspectos relevantes.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Departamento de Estadísticas  
Encargado: RAFAEL ENRIQUE BASUALTO ALFARO

**INTEGRANTES:**

CLAUDIA ELIZABETH BARRIOS ANDAUR  
FABIAN CONTRERAS ACUÑA  
ISABEL MARGARITA CUBILLOS CATALAN  
KAREN VANESSA CARRILLO TAPIA  
MARIA ANTONIETA VEGA CASTILLO  
MARYBEL ZARELLA SILVA MESINA  
PABLO ORLANDO LATORRE OLMOS  
RAFAEL ENRIQUE BASUALTO ALFARO  
ROXANA PAZ PARRA MORA



<b>Meta:</b>	<b>Elaborar una metodología para realizar proyecciones de llegadas de turistas extranjeros de los principales mercados que visitan Chile.</b>
Producto estratégico:	Información sectorial
Objetivo estratégico:	Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Una metodología para realizar proyecciones de llegadas de turistas extranjeros elaborada.
Base de cálculo:	No aplica
Medio de verificación:	Memorándum del/la Jefe/a del Departamento de Estadísticas, enviando el Informe consolidado que contiene la metodología y las Proyecciones en formato digital a el/la Directora/a Nacional de Turismo.
Ponderador:	35,00
Responsable:	RAFAEL ENRIQUE BASUALTO ALFARO
Nota explicativa:	Para las proyecciones se utilizarán modelos de series temporales, bajo la metodología Box - Jenkins utilizando una mixtura de modelos con y sin covariables. La metodología considerará proyecciones a corto plazo, es decir con un horizonte máximo de 12 meses. Los mercados considerados son: Argentina, Brasil, EE.UU. y Europa.
<b>Meta:</b>	<b>Elaborar y enviar a publicación una infografía con información consolidada a nivel nacional de las Estadísticas de Turismo año 2016.</b>
Producto estratégico:	Información sectorial
Objetivo estratégico:	Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
Dimensión:	Calidad del Servicio
Indicador:	Una infografía elaborada y enviada a publicación.
Base de cálculo:	No aplica
Medio de verificación:	Correo electrónico del/la Jefe/a del Departamento de Estadísticas, enviando la Infografía en formato digital a la Unidad de Comunicaciones y RRPP, solicitando la publicación de estos en la página web del SERNATUR.
Ponderador:	30,00
Responsable:	RAFAEL ENRIQUE BASUALTO ALFARO
Nota explicativa:	La infografía consolidará distintas estadísticas de turismo a nivel nacional.  La edición y diseño de la infografía quedará en manos de profesionales ad hoc, ya sea con el apoyo de otras áreas de trabajo del Servicio, o bien externalizando a través de proceso de compras públicas (Licitación, Convenio Marco, Trato Directo).



<b>Meta:</b>	<b>Actualizar metodología para la medición de flujos significativos de población flotante por motivos turísticos a nivel comunal.</b>
Producto estratégico:	Información sectorial
Objetivo estratégico:	Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Una metodología para la medición de flujos significativos de población flotante actualizada.
Base de cálculo:	No aplica
Medio de verificación:	Memorándum del/la Jefe/a del Departamento de Estadísticas, enviando el Informe Metodológico en formato digital a el/la Director/a Nacional de Turismo.
Ponderador:	35,00
Responsable:	RAFAEL ENRIQUE BASUALTO ALFARO
Nota explicativa:	<p>Esta Metodología responde a lo requerido anualmente por SUBDERE respecto a la nómina de comunas que en ciertos periodos del año reciben un flujo significativo de población flotante por razones de turismo, precisando para cada una el total de personas estimadas en condición de flotante para el año anterior al del cálculo.</p> <p>El informe metodológico actualizará el ya existente y recogerá los nuevos insumos provenientes del Estudio Turismo Interno, estadísticas EAT por destino del INE, entre otras.</p>



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Turismo Social  
Encargado: NATALIA SOFIA PEREZ VEGA

**INTEGRANTES:**

ANA MARIA JIMENEZ BUENDIA  
FELIPE BENAVENTE FUENTES  
NATALIA SOFIA PEREZ VEGA  
PATRICIA SUSANA BOSSY FISCHER  
RODRIGO CHRISTOPHER QUILALEO AGUIRRE  
YENNY PILAR RIQUELME GALVEZ



<b>Meta:</b>	<b>Lograr que al menos 250 colegios municipalizados viajen efectivamente a través del Programa Gira de Estudio</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Número de colegios municipalizados que efectivamente viajan a través del Programa Gira de Estudio
Base de cálculo:	No aplica
Medio de verificación:	Memorándum del Encargado/a de la Unidad de Gira de Estudio al Encargado/a al Departamento de Gestión Institucional, adjuntando el reporte de colegios municipalizados que viajan a través del Programa Gira de Estudio durante el año t.
Ponderador:	25,00
Responsable:	YENNY PILAR RIQUELME GALVEZ
Nota explicativa:	El memorándum deberá ser enviado, a más tardar, el 8 de enero del año 2018.  Para efectos de la medición del indicador se considerarán los colegios municipalizados viajados en el año calendario y se contabilizará cada colegio municipalizado sólo una vez por temporada.  Se considerarán colegios municipalizados de educación media incluidos en la base de datos del IVE SINA E proporcionada por JUNAEB.  El centro deberá tener disponible la base de datos a nivel de viajes que acredite el número de colegios municipalizados viajados.
<b>Meta:</b>	<b>Documentar un proceso del Programa Turismo Familiar el que se establecerá según los lineamientos del SGI.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Un proceso del Programa Turismo Familiar documentado.
Base de cálculo:	No aplica
Medio de verificación:	Proceso formalizado y publicado en la intranet institucional.
Ponderador:	25,00
Responsable:	NATALIA SOFIA PEREZ VEGA
Nota explicativa:	
<b>Meta:</b>	<b>Lograr un 2,8% de ocupabilidad en el Programa Turismo Familiar.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficiencia
Indicador:	Porcentaje de ocupabilidad logrado.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{noches-cama ocupadas por el Programa Turismo Familiar en el año } t / N^{\circ} \text{ de noches-cama disponibles en los establecimientos de alojamientos participantes del Programa Turismo Familiar año } t) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del Encargado/a de la Unidad de Programa Turismo Familiar al Encargado/a del Departamento de Gestión Institucional, adjuntando el reporte de ocupabilidad del Programa Turismo Familiar del año t.



Ponderador:	25,00
Responsable:	NATALIA SOFIA PEREZ VEGA
Nota explicativa:	El centro deberá tener disponible la base de datos a nivel de viajes resumiendo las noches-cama ocupadas y a su vez, la base de datos que acredite las noches camas disponibles del programa.
<b>Meta:</b>	<b>Diseñar y enviar, a más tardar el día 17 de febrero del 2017 a las Direcciones Regionales las indicaciones y bases tipo para realizar las licitaciones de los programas Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio intrarregionales e interregionales, según corresponda.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Número de indicaciones y bases tipo de licitación enviadas en plazo.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Correo electrónico (en formato .msg) de los/as Encargados/as de Programas VTE y GE dirigido a las Direcciones Regionales, adjuntando indicaciones y bases tipo para iniciar proceso licitatorio.
Ponderador:	25,00
Responsable:	FELIPE BENAVENTE FUENTES
Nota explicativa:	



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Dirección Regional Arica y Parinacota  
Encargado: GONZALO ALBERTO FERNANDEZ TELLO

**INTEGRANTES:**

ALEJANDRA YESENIA MENDOZA OLIVARES  
CAMILA MONSERRAT VARAS CORTÉS  
CRISTIAN ALEJANDRO CARDENAS GOMEZ  
CRISTINA ANDREA OLGUIN GARCIA  
GISELA ANDREA LAGOS GREAVE  
GONZALO ALBERTO FERNANDEZ TELLO  
JAIME ENRIQUE REYES CORTES  
JUAN ENRIQUE CABELLO ROJAS  
JUAN IGNACIO CONCHA OSORIO  
JULIO GUSTAVO CUEVAS RAMIREZ  
MICHAEL FERNANDO SILVA ARANCIBIA  
TERESA ZEPEDA CISTERNAS



<b>Meta:</b>	<b>Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.</b>
Producto estratégico:	Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
Objetivo estratégico:	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones  Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.
Ponderador:	25,00
Responsable:	GONZALO ALBERTO FERNANDEZ TELLO
Nota explicativa:	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
<b>Meta:</b>	<b>Resolver al 28 de abril la(s) licitación(es) de los programas sociales intrarregionales e interregionales, según corresponda.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	N° de licitaciones resueltas al 28 de abril, según corresponda.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Resolución(es) que adjudica(n) o declara(n) desierta(s) la(s) licitación(es), según corresponda.
Ponderador:	25,00
Responsable:	GONZALO ALBERTO FERNANDEZ TELLO
Nota explicativa:	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. Se considerará la licitación de los programas sociales Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en su modalidad intrarregional e interregional, según corresponda.



<b>Meta:</b>	<b>Implementar el 100% de las acciones planificadas para impulsar el turismo de negocios en la región.</b>
Producto estratégico:	Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos
Objetivo estratégico:	Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de acciones para impulsar el turismo de negocios implementadas.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de acciones implementadas} / N^{\circ} \text{ de acciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional adjuntando informe de implementación de las acciones el cual deberá contener, fichas descriptivas, actas de reuniones y evidencia de las acciones de difusión.
Ponderador:	25,00
Responsable:	GONZALO ALBERTO FERNANDEZ TELLO
Nota explicativa:	Las acciones planificadas para impulsar el turismo de negocio en la región son: (1) Elaborar una ficha descriptiva del turismo de negocio en la región. (2) Realizar reuniones de coordinación con empresarios turísticos para impulsar el turismo de negocios. (3) Realizar acciones de difusión en medios on line u off line para promocionar el turismo de negocios en la región.
<b>Meta:</b>	<b>Ejecutar, al menos, un 80% del Plan de Acción para desarrollar el capital humano de la industria turística local.</b>
Producto estratégico:	Capital humano
Objetivo estratégico:	Desarrollar y especializar al capital humano en el sector turístico como factor estratégico para el logro de objetivos de competitividad y diferenciación.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción para desarrollar el Capital Humano.
Base de cálculo:	$(\text{Número de acciones ejecutadas del Plan} / \text{Número de acciones programadas en el Plan de Acción}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, a más tardar el 30 de junio 2017, adjuntando Convenio firmado con SENCE y Plan de Acción a ejecutar en el año 2017.  Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando reporte de cumplimiento del Plan de Acción.
Ponderador:	25,00
Responsable:	GONZALO ALBERTO FERNANDEZ TELLO
Nota explicativa:	El Plan de Acción para desarrollar el capital humano tendrá por objetivo intencionar el diseño de cursos de capacitación en las diferentes líneas de apoyo de este organismo que respondan a las necesidades de capital humano de la industria turística local. Dicho plan deberá incluir al menos: introducción, objetivos, acciones a implementar en el año 2017, plazos, responsables y medios de verificación que permitan verificar el cumplimiento de las acciones.  Para efectos de la medición sólo se considerarán las acciones donde SERNATUR sea el ente ejecutor.  El reporte de cumplimiento deberá incluir al menos: acciones realizadas y su respectivo medio de verificación.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Dirección Regional Tarapacá  
Encargado: CAROLINA QUINTEROS MUÑOZ

**INTEGRANTES:**

ALDO ALEJANDRO VALENTIN CHIPOCO JORQUERA  
BRENDA BARBARA WILLIAMS LOPEZ  
CAROLINA QUINTEROS MUÑOZ  
CECILIA VENTURA BALDOVINO POLANCO  
MARINA DEL CARMEN FERREIRA QUILILONGO  
MAURICIO ALEJANDRO SQUEO SALAS  
RICARDO ANDRES HIDALGO UZQUEDA



<b>Meta:</b>	<b>Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.</b>
Producto estratégico:	Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
Objetivo estratégico:	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones
	Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.
Ponderador:	25,00
Responsable:	CAROLINA QUINTEROS MUÑOZ
Nota explicativa:	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.
	El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.
	Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.
	Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
<b>Meta:</b>	<b>Resolver al 28 de abril la(s) licitación(es) de los programas sociales intrarregionales e interregionales, según corresponda.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Nº de licitaciones resueltas al 28 de abril, según corresponda.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Resolución(es) que adjudica(n) o declara(n) desierta(s) la(s) licitación(es), según corresponda.
Ponderador:	25,00
Responsable:	CAROLINA QUINTEROS MUÑOZ
Nota explicativa:	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. Se considerará la licitación de los programas sociales Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en su modalidad intrarregional e interregional, según corresponda.



**Meta:** **Realizar 4 capacitaciones sobre conciencia turística dirigidas a distintos grupos vinculados al turismo.**

Producto estratégico: Capital humano

Objetivo estratégico: Desarrollar y especializar al capital humano en el sector turístico como factor estratégico para el logro de objetivos de competitividad y diferenciación.

Dimensión: Eficacia

Indicador: Número de capacitaciones realizadas.

Base de cálculo: No aplica.

Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional adjuntando presentación realizada y listados de asistencia firmados.

Ponderador: 25,00

Responsable: CAROLINA QUINTEROS MUÑOZ

Nota explicativa: El objetivo de las capacitaciones es generar conciencia turística en los distintos grupos de interés vinculados al turismo, reconociendo la importancia de los distintos roles que debemos cumplir como anfitrión, como turista o en la entrega de un servicio.

**Meta:** **Realizar y reportar al menos tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.**

Producto estratégico: Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos

Objetivo estratégico: Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.

Dimensión: Eficacia

Indicador: Número de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.

Base de cálculo: No aplica.

Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional adjuntando los reportes de las actividades realizadas.

Ponderador: 25,00

Responsable: CAROLINA QUINTEROS MUÑOZ

Nota explicativa: Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line.

El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Dirección Regional Antofagasta  
Encargado: CLAUDIO ENRIQUE YAÑEZ SALAZAR

**INTEGRANTES:**

CLAUDIA KAREN ROJAS QUINTANA  
CLAUDIO ANDRES JEREZ HERRERA  
CLAUDIO ENRIQUE YAÑEZ SALAZAR  
JESSICA JEANNETTE DIAZ CASTILLO  
LEOPOLDO JIMMY SANCHEZ AVILA  
MARCELA PAULINA GODOY ESPINOZA  
MARTIN SEBASTIAN MUÑOZ TORREALBA  
MIGUEL ANGEL QUEZADA OLIVARES  
YESSICA SUSANA ZAMBRA ZAMBRA



<b>Meta:</b>	<b>Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.</b>
Producto estratégico:	Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
Objetivo estratégico:	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones
	Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.
Ponderador:	25,00
Responsable:	CLAUDIO ENRIQUE YAÑEZ SALAZAR
Nota explicativa:	<p>El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.</p> <p>El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.</p> <p>Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.</p> <p>Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.</p>
<b>Meta:</b>	<b>Resolver al 28 de abril la(s) licitación(es) de los programas sociales intrarregionales e interregionales, según corresponda.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	N° de licitaciones resueltas al 28 de abril, según corresponda.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Resolución(es) que adjudica(n) o declara(n) desierta(s) la(s) licitación(es), según corresponda.
Ponderador:	25,00
Responsable:	CLAUDIO ENRIQUE YAÑEZ SALAZAR
Nota explicativa:	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. Se considerará la licitación de los programas sociales Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en su modalidad intrarregional e interregional, según corresponda.



**Meta:** Realizar tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.

**Producto estratégico:** Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos

**Objetivo estratégico:** Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.

**Dimensión:** Eficacia

**Indicador:** Número de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.

**Base de cálculo:** No aplica.

**Medio de verificación:** Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.

**Ponderador:** 25,00

**Responsable:** CLAUDIO ENRIQUE YAÑEZ SALAZAR

**Nota explicativa:** Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line.

El reporte deberá considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.

**Meta:** **Habilitar 2 nuevos productos turísticos regionales.**

**Producto estratégico:** Desarrollo sustentable de la oferta turística

**Objetivo estratégico:** Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.

**Dimensión:** Eficacia

**Indicador:** N° de productos turísticos habilitados.

**Base de cálculo:** No aplica

**Medio de verificación:** Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando reportes de nuevos productos turísticos habilitados.

**Ponderador:** 25,00

**Responsable:** CLAUDIO ENRIQUE YAÑEZ SALAZAR

**Nota explicativa:** Para habilitar los nuevos productos turísticos regionales la Dirección Regional deberá: elaborar una ficha descriptiva del nuevo producto, realizar reuniones o mesas de trabajo con empresarios de la región y difundir los nuevos productos turísticos en medios on y off line.

El reporte del producto habilitado deberá contener al menos: introducción; objetivos, ficha descriptiva del producto, listados de asistencia firmados de las reuniones realizadas y registros de las acciones comunicacionales realizadas (fotografías y/o publicaciones, notas de prensa u otros).



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Dirección Regional Atacama  
Encargado: DANIEL ELIAS DIAZ PEREZ

**INTEGRANTES:**

DANIEL ELIAS DIAZ PEREZ  
EVELYN NOEMI GERONIMO GODOY  
LELIA LEONOR MANTEROLA CORTES  
LUIS BERNARDO CANALES LEYTON  
MARIA JOSE JARA SAAVEDRA  
MARILYN DEL CARMEN BERRIOS BERRIOS  
RHODIA BEATRIZ CORNEJOS ZAPATA  
RICARDO DANIEL CURIQUEO HENRIQUEZ  
RODRIGO ANDRES RUIZ COFRE



<b>Meta:</b>	<b>Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.</b>
Producto estratégico:	Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
Objetivo estratégico:	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones  Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.
Ponderador:	25,00
Responsable:	DANIEL ELIAS DIAZ PEREZ
Nota explicativa:	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
<b>Meta:</b>	<b>Resolver al 28 de abril la(s) licitación(es) de los programas sociales intrarregionales e interregionales, según corresponda.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	N° de licitaciones resueltas al 28 de abril, según corresponda.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Resolución(es) que adjudica(n) o declara(n) desierta(s) la(s) licitación(es), según corresponda.
Ponderador:	25,00
Responsable:	DANIEL ELIAS DIAZ PEREZ
Nota explicativa:	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. Se considerará la licitación de los programas sociales Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en su modalidad intrarregional e interregional, según corresponda.



- Meta:** **Realizar y reportar al menos tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.**
- Producto estratégico: Programas de turismo social
- Objetivo estratégico: Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
- Dimensión: Eficacia
- Indicador: Número de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.
- Base de cálculo: No aplica.
- Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.
- Ponderador: 25,00
- Responsable: DANIEL ELIAS DIAZ PEREZ
- Nota explicativa: Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line.
- El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.
- Meta:** **Presentar al Gobierno Regional u otros organismos externos una iniciativa de programa "Sistema inicial de gestión organizacional en servicios turísticos" (SIGO) para obtener su financiamiento.**
- Producto estratégico: Capital humano
- Objetivo estratégico: Desarrollar y especializar al capital humano en el sector turístico como factor estratégico para el logro de objetivos de competitividad y diferenciación.
- Dimensión: Eficacia
- Indicador: Iniciativa de programa "Sistema inicial de gestión organizacional en servicios turísticos" (SIGO) presentada a financiamiento externo.
- Base de cálculo: No aplica.
- Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional informando sobre las iniciativas SIGO presentadas a financiamiento externo, adjuntando Programa, oficio conductor y Ficha IDI, si corresponde.
- Ponderador: 25,00
- Responsable: DANIEL ELIAS DIAZ PEREZ
- Nota explicativa: La Dirección Regional debe presentar una iniciativa de financiamiento de manera de abarcar los destinos Valle de Copiapó y Pingüino de Humboldt con el programa SIGO.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Dirección Regional Coquimbo  
Encargado: LUIS ALBERTO DUARTE PARDO

**INTEGRANTES:**

ALDO AQUILES CARPANETTI LANYON  
ALICIA ESTER DIAZ FRAILE  
CYNTHIA BELEN ROJAS ALARCON  
EDUARDO ENRIQUE ANGEL GUERRERO  
JENNY ROXANNA MUÑOZ FUENZALIDA  
JORGE ALEJANDRO ROBLEDO IBARRA  
LUIS ALBERTO DUARTE PARDO  
PAMELA CARLA DUARTE PONCE  
PAULA DANIELLA CARDENAS VALDES



<b>Meta:</b>	<b>Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.</b>
Producto estratégico:	Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
Objetivo estratégico:	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones
	Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.
Ponderador:	25,00
Responsable:	LUIS ALBERTO DUARTE PARDO
Nota explicativa:	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.
	El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.
	Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.
	Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
<b>Meta:</b>	<b>Resolver al 28 de abril la(s) licitación(es) de los programas sociales intrarregionales e interregionales, según corresponda.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	N° de licitaciones resueltas al 28 de abril, según corresponda.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Resolución(es) que adjudica(n) o declara(n) desierta(s) la(s) licitación(es), según corresponda.
Ponderador:	25,00
Responsable:	LUIS ALBERTO DUARTE PARDO
Nota explicativa:	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. Se considerará la licitación de los programas sociales Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en su modalidad intrarregional e interregional, según corresponda.

<b>Meta:</b>	<b>Realizar y reportar al menos tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.</b>
Producto estratégico:	Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos
Objetivo estratégico:	Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Numero de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.
Ponderador:	25,00
Responsable:	LUIS ALBERTO DUARTE PARDO
Nota explicativa:	Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line.  El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.
<b>Meta:</b>	<b>Elaborar y publicar en sitios <a href="http://www.sernatur.cl">www.sernatur.cl</a> y <a href="http://www.turismoregiondecoquimbo.cl">www.turismoregiondecoquimbo.cl</a> 3 rutas turísticas en el ámbito Turismo de Intereses Especiales de la Región.</b>
Producto estratégico:	Desarrollo sustentable de la oferta turística
Objetivo estratégico:	Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Nº Rutas TIE, elaboradas y publicadas sitios Web Sernatur.
Base de cálculo:	No aplica
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte de las Rutas elaboradas y su publicación en los sitios de Sernatur.
Ponderador:	25,00
Responsable:	LUIS ALBERTO DUARTE PARDO
Nota explicativa:	Actualmente, uno de los desafíos del Servicio es diversificar y especializar la oferta país de productos turísticos, impulsando el desarrollo de un turismo de intereses especiales, tales como turismo cultural, turismo originario, turismo de naturaleza, astroturismo, entre otros. En este contexto, la Dirección Regional centrará sus esfuerzos en elaborar y difundir rutas turísticas de turismo de intereses especiales de la región.  El reporte deberá considerar, al menos, los siguientes ítems: introducción, descripción de las rutas elaboradas, link de publicación en sitios web <a href="http://www.sernatur.cl">www.sernatur.cl</a> y <a href="http://www.turismoregiondecoquimbo.cl">www.turismoregiondecoquimbo.cl</a>



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Dirección Regional Valparaíso  
Encargado: KATRINA SANGUINETTI TACHIBANA

**INTEGRANTES:**

ANITA OLEGARIA PRADO FERNANDEZ  
CAROLINA ROMAN TAPIA  
CECILIA ANGELICA ESPINOZA ROJAS  
CRISTIAN FERNANDO SALAZAR VARELA  
DENISSE LUCIA JORQUERA REYES  
ERICK ALBERTO ARQUEROS VALLEJOS  
JAVIER GOMEZ MONSALVE  
JENNY DEL CARMEN RAMOS GUERRERO  
JESSIKA DE LOURDES CASTRO GOMEZ  
KATRINA SANGUINETTI TACHIBANA  
MARIA LUISA QUIJADA VERGARA  
MARIA LUZ GALLARDO PEREZ  
PAMELA BEATRIZ VENEGAS MARDONES  
PATRICIA MARIA URRUTIA OYARZUN  
RODOLFO SEBASTIAN PAOA AGUILA



<b>Meta:</b>	<b>Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.</b>
Producto estratégico:	Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
Objetivo estratégico:	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones  Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.
Ponderador:	25,00
Responsable:	KATRINA SANGUINETTI TACHIBANA
Nota explicativa:	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
<b>Meta:</b>	<b>Resolver al 28 de abril la(s) licitación(es) de los programas sociales intrarregionales e interregionales, según corresponda.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	N° de licitaciones resueltas al 28 de abril, según corresponda.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Resolución(es) que adjudica(n) o declara(n) desierta(s) la(s) licitación(es), según corresponda.
Ponderador:	25,00
Responsable:	KATRINA SANGUINETTI TACHIBANA
Nota explicativa:	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. Se considerará la licitación de los programas sociales Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en su modalidad intrarregional e interregional, según corresponda.



**Meta:**

**Realizar 12 acciones de difusión respecto del registro y/o sellos.**

Producto estratégico: Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos

Objetivo estratégico: Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.

Dimensión: Eficacia

Indicador: Número de acciones de difusión realizadas.

Base de cálculo: No aplica.

Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional adjuntando reporte de cumplimiento de las acciones de difusión realizadas.

Ponderador: 25,00

Responsable: KATRINA SANGUINETTI TACHIBANA

Nota explicativa: Las acciones de difusión tendrán por objetivo aumentar los prestadores de servicios turísticos registrados y el número de prestadores certificados de la región.

El reporte debe incluir al menos: introducción, objetivos de las acciones de difusión, convocatoria, listado de asistencia firmado y presentación.

**Meta:**

**Gestionar e impulsar la declaratoria de ZOIT (actualización o creación) de un destino regional.**

Producto estratégico: Desarrollo sustentable de la oferta turística

Objetivo estratégico: Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.

Dimensión: Eficacia

Indicador: Destino regional gestionado e impulsado para declaratoria ZOIT.

Base de cálculo: No aplica.

Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando la convocatoria, registro de asistencia y presentación.

Ponderador: 25,00

Responsable: KATRINA SANGUINETTI TACHIBANA

Nota explicativa: SERNATUR, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, apoya e impulsa la creación y/o actualización de zonas de interés turístico (ZOIT) en destinos turísticos del territorio nacional.

Se entenderá por gestionar e impulsar la ZOIT cuando la Dirección regional realice las siguientes acciones:

- 1) Convocar y reunirse con distintos actores involucrados (tales como municipios, gremios, comunidades locales y/u otros actores públicos y privados).
- 2) Generar acciones verificables que demuestren el apoyo técnico durante el proceso de declaratoria ZOIT.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Dirección Regional O'Higgins  
Encargado: MANUEL OCTAVIO DIAZ CAMPOS

**INTEGRANTES:**

CLAUDIA ANDREA DINAMARCA MIRANDA  
ELINA MARIELA ROJAS ALVAREZ  
ENZO ANTONIO MARTINEZ BUSTOS  
JORGE ALBERTO ESPINOZA BUSTOS  
JULIO HERNAN ARENAS COLOMA  
MANUEL OCTAVIO DIAZ CAMPOS  
MARIA SOLEDAD MERINO TORRES  
MARIO ORLANDO GONZALEZ MATURANA  
NATALIA NICOLE BERRIOS MARTINEZ  
RODRIGO GUILLERMO MUÑOZ FERNANDEZ  
ROSA VIOLETA OSORIO SALDIAS  
YESSENIA NICOLE PASTENE DIAZ



<b>Meta:</b>	<b>Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.</b>
Producto estratégico:	Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
Objetivo estratégico:	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones  Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.
Ponderador:	25,00
Responsable:	MANUEL OCTAVIO DIAZ CAMPOS
Nota explicativa:	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
<b>Meta:</b>	<b>Resolver al 28 de abril la(s) licitación(es) de los programas sociales intrarregionales e interregionales, según corresponda.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	N° de licitaciones resueltas al 28 de abril, según corresponda.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Resolución(es) que adjudica(n) o declara(n) desierta(s) la(s) licitación(es), según corresponda.
Ponderador:	25,00
Responsable:	MANUEL OCTAVIO DIAZ CAMPOS
Nota explicativa:	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. Se considerará la licitación de los programas sociales Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en su modalidad intrarregional e interregional, según corresponda.



- Meta:** **Formular y postular a financiamiento externo, al menos, un proyecto regional, en el ámbito de los ejes establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable.**
- Producto estratégico: Desarrollo sustentable de la oferta turística
- Objetivo estratégico: Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.
- Dimensión: Eficacia
- Indicador: Proyecto formulado y presentado a financiamiento externo.
- Base de cálculo: No aplica.
- Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional informando la iniciativa presentada a financiamiento, adjuntando Ficha de postulación de Proyecto, oficio conductor y Programa.
- Ponderador: 25,00
- Responsable: MANUEL OCTAVIO DIAZ CAMPOS
- Nota explicativa: La postulación de proyectos asociados a los ejes del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable podrán ser presentados a diferentes fuentes de financiamiento, ya sea regional, sectorial, inclusive a otros servicios y entidades públicas o privadas.
- Meta:** **Realizar y reportar al menos tres acciones, de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.**
- Producto estratégico: Desarrollo sustentable de la oferta turística
- Objetivo estratégico: Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
- Dimensión: Eficacia
- Indicador: No aplica.
- Base de cálculo: Numero de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.
- Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.
- Ponderador: 25,00
- Responsable: MANUEL OCTAVIO DIAZ CAMPOS
- Nota explicativa: Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line.
- El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Dirección Regional Maule  
Encargado: CAROLINA PAZ REYES BRAVO

**INTEGRANTES:**

ANDREA SUSANA ESPINOZA CAMPOS  
CAROLINA PAZ REYES BRAVO  
FRANCISCO JOSE VALLEJO ALARCON  
JOANNA CAROLAINE GUTIERREZ AGUILERA  
MARIA VERONICA MORGADO SALDIVIA  
RICARDO MAURICIO MELO MELO  
ROBINSON EDGARDO RIFFO COLIPE

<b>Meta:</b>	<b>Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.</b>
Producto estratégico:	Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
Objetivo estratégico:	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones
	Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.
Ponderador:	25,00
Responsable:	CAROLINA PAZ REYES BRAVO
Nota explicativa:	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.
	El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.
	Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.
	Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
<b>Meta:</b>	<b>Resolver al 28 de abril la(s) licitación(es) de los programas sociales intrarregionales e interregionales, según corresponda.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	N° de licitaciones resueltas al 28 de abril, según corresponda.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Resolución(es) que adjudica(n) o declara(n) desierta(s) la(s) licitación(es), según corresponda.
Ponderador:	25,00
Responsable:	CAROLINA PAZ REYES BRAVO
Nota explicativa:	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. Se considerará la licitación de los programas sociales Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en su modalidad intrarregional e interregional, según corresponda.



**Meta:** **Realizar y reportar al menos tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.**

Producto estratégico: Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos

Objetivo estratégico: Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.

Dimensión: Eficacia

Indicador: Número de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.

Base de cálculo: No aplica

Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.

Ponderador: 25,00

Responsable: CAROLINA PAZ REYES BRAVO

Nota explicativa: Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line

El reporte deberá considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.

**Meta:** **Gestionar e impulsar la declaratoria de ZOIT (actualización o creación) de, al menos, un destino regional.**

Producto estratégico: Desarrollo sustentable de la oferta turística

Objetivo estratégico: Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.

Dimensión: Eficacia

Indicador: Destino regional gestionado e impulsado para declaratoria ZOIT.

Base de cálculo: No aplica

Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando la convocatoria, registro de asistencia y presentación.

Ponderador: 25,00

Responsable: CAROLINA PAZ REYES BRAVO

Nota explicativa: SERNATUR, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, apoya e impulsa la creación y/o actualización de zonas de interés turístico (ZOIT) en destinos turísticos del territorio nacional.

Se entenderá por gestionar e impulsar la ZOIT cuando la Dirección Regional realice, al menos, cuatro reuniones de apoyo técnico con integrantes públicos y privados, para el proceso de postulación de una ZOIT o de supervisión de cumplimiento del Plan de Acción en el caso de una ZOIT ya declarada.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Dirección Regional Bío Bío  
Encargado: PAOLA MACARENA NUÑEZ MUÑOZ

**INTEGRANTES:**

ALEJANDRO RODRIGO LEIVA CISTERNAS  
ANA KARINA NORAMBUENA FUENTES  
CARLOS RIVAS SAN MARTIN  
CAROLINA ANDREA GODOY ORTIZ  
CÉSAR ANTONIO ABURTO SÁEZ  
CIRO SEGUNDO NELSON OYARZO BARRIENTOS  
CLAUDIA NATACHA FICA LLORENS  
CONSTANZA DE JESUS ECHEVERRIA TORRES  
FABIOLA ALEJANDRA QUITRAL MANOSALVA  
FABIOLA CRISTINA GUTIERREZ PARRA  
JONATHAN GEORGE SPOERER PRICE  
LUIS ALBERTO GUZMAN MORA  
LUZ ALEJANDRA MELGAREJO SOTO  
MARITZA ANDREA SAN MARTIN HERMOSILLA  
NATALIA ANDREA PARRA MARDONES  
OLGA PICARTE RIFFO  
PAMELA IVONNE NAVARRO OYARZUN  
PAOLA MACARENA NUÑEZ MUÑOZ  
PATRICIA LARA VALENZUELA  
YEPINA ISABEL SANHUEZA VIGNOLO



<b>Meta:</b>	<b>Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.</b>
Producto estratégico:	Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
Objetivo estratégico:	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones  Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.
Ponderador:	25,00
Responsable:	PAOLA MACARENA NUÑEZ MUÑOZ
Nota explicativa:	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
<b>Meta:</b>	<b>Resolver al 28 de abril la(s) licitación(es) de los programas sociales intrarregionales e interregionales, según corresponda.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	N° de licitaciones resueltas al 28 de abril, según corresponda.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Resolución(es) que adjudica(n) o declara(n) desierta(s) la(s) licitación(es), según corresponda.
Ponderador:	25,00
Responsable:	PAOLA MACARENA NUÑEZ MUÑOZ
Nota explicativa:	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. Se considerará la licitación de los programas sociales Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en su modalidad intrarregional e interregional, según corresponda.



- Meta:** **Realizar o participar en 6 acciones de promoción regional, nacional o internacional.**
- Producto estratégico: Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos
- Objetivo estratégico: Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.
- Dimensión: Eficacia
- Indicador: N° de acciones de promoción en que la Dirección Regional ha participado o ha realizado.
- Base de cálculo: No aplica.
- Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando reportes de la participación o realización de acciones de promoción.
- Ponderador: 25,00
- Responsable: PAOLA MACARENA NUÑEZ MUÑOZ
- Nota explicativa: Se consideran acciones de promoción: ferias, workshop, eventos, campañas, road show, rueda de negocios, etc.
- El reporte de cada acción de promoción debe contener a lo menos: objetivos, descripción, período de ejecución, inversión realizada, fuente de financiamiento, mercado objetivo, evaluación y respaldos fotográficos correspondientes (fotografías, publicaciones, notas de prensa u otros).
- Meta:** **Habilitar 4 nuevos productos turísticos regionales.**
- Producto estratégico: Desarrollo sustentable de la oferta turística
- Objetivo estratégico: Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.
- Dimensión: Eficacia
- Indicador: N° de productos turísticos habilitados.
- Base de cálculo: No aplica
- Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando reportes de nuevos productos turísticos habilitados.
- Ponderador: 25,00
- Responsable: PAOLA MACARENA NUÑEZ MUÑOZ
- Nota explicativa: Para habilitar los nuevos productos turísticos regionales la Dirección Regional deberá: elaborar una ficha descriptiva del nuevo producto, realizar reuniones o mesas de trabajo con empresarios de la región y difundir los nuevos productos turísticos en medios on y off line.
- El reporte del producto habilitado deberá contener al menos: introducción; objetivos, ficha descriptiva del producto, listados de asistencia firmados de las reuniones realizadas y registros de las acciones comunicacionales realizadas (fotografías y/o publicaciones, notas de prensa u otros).



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Dirección Regional Araucanía  
Encargado: RICHARD MAURICIO QUINTANA VALDEBENITO

**INTEGRANTES:**

DANIELA PAZ PIZARRO BARRA  
GINA BEATRIZ RUBIO PELLIZZARI  
MANUEL RICARDO RIFFO GONZALEZ  
MARCELA DE LOURDES MARTINEZ SEPULVEDA  
MARCO ANTONIO GUTIERREZ ORELLANA  
MARIA ELIANA MUÑOZ AMAYA  
MAURICIO VILLALOBOS LAGOS  
NELSON PATRICIO CURIÑIR VENEGAS  
RENE FERNANDO GARRIDO CAMU  
RICHARD MAURICIO QUINTANA VALDEBENITO  
SANDRA EDITH MOREIRA GUZMAN



<b>Meta:</b>	<b>Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.</b>
Producto estratégico:	Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
Objetivo estratégico:	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones  Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.
Ponderador:	25,00
Responsable:	RICHARD MAURICIO QUINTANA VALDEBENITO
Nota explicativa:	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
<b>Meta:</b>	<b>Resolver al 28 de abril la(s) licitación(es) de los programas sociales intrarregionales e interregionales, según corresponda.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	N° de licitaciones resueltas al 28 de abril, según corresponda.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Resolución(es) que adjudica(n) o declara(n) desierta(s) la(s) licitación(es), según corresponda.
Ponderador:	25,00
Responsable:	RICHARD MAURICIO QUINTANA VALDEBENITO
Nota explicativa:	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. Se considerará la licitación de los programas sociales Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en su modalidad intrarregional e interregional, según corresponda.



**Meta:** **Realizar o participar en 4 acciones de promoción regional, nacional o internacional.**

Producto estratégico: Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos

Objetivo estratégico: Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.

Dimensión: Eficacia

Indicador: N° de acciones de promoción en que la Dirección Regional ha participado o ha realizado.

Base de cálculo: No aplica.

Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando reportes de la participación o realización de acciones de promoción.

Ponderador: 25,00

Responsable: RICHARD MAURICIO QUINTANA VALDEBENITO

Nota explicativa: Se consideran acciones de promoción: ferias, workshop, eventos, campañas, road show, rueda de negocios, etc.

El reporte de cada acción de promoción debe contener a lo menos: objetivos, descripción, período de ejecución, inversión realizada, fuente de financiamiento, mercado objetivo, evaluación y respaldos fotográficos correspondientes (fotografías, publicaciones, notas de prensa u otros).

**Meta:** **Gestionar e impulsar la declaratoria de ZOIT (actualización o creación) de un destino regional.**

Producto estratégico: Desarrollo sustentable de la oferta turística

Objetivo estratégico: Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.

Dimensión: Eficacia

Indicador: Destino regional gestionado e impulsado para declaratoria ZOIT.

Base de cálculo: No aplica.

Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando la convocatoria, registro de asistencia y presentación.

Ponderador: 25,00

Responsable: RICHARD MAURICIO QUINTANA VALDEBENITO

Nota explicativa: SERNATUR, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, apoya e impulsa la creación y/o actualización de zonas de interés turístico (ZOIT) en destinos turísticos del territorio nacional.

Se entenderá por gestionar e impulsar la ZOIT cuando la Dirección regional realice las siguientes acciones:

1) Convocar y reunirse con distintos actores involucrados (tales como municipios, gremios, comunidades locales y/u otros actores públicos y privados).

2) Generar acciones verificables que demuestren el apoyo técnico durante el proceso de declaratoria ZOIT.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Dirección Regional Los Lagos  
Encargado: EDUARDO ANTONIO GOMEZ SANCHEZ

**INTEGRANTES:**

ALEJANDRA ANDREA RIOS PLAZA  
CARLOS ALBERTO AEDO FINLEZ  
EDUARDO ANTONIO GOMEZ SANCHEZ  
FRANCESCA PAMELA CHAVEZ CARRASCO  
FRANCISCO JOSE OVIEDO AGUILAR  
IGNACIO MANRIQUEZ LARRAGUIBEL  
JOSE SABINO MANCILLA CONTRERAS  
JUAN ROBERTO RUIZ CARDENAS  
KARINA LISELOTH GRAUS LOPEZ  
LUIS GUILLERMO HURTADO BARROS  
NANCI ELIANA VERA LEIVA  
PATRICIA MARCELA OYARZUN JAY  
REBECA FRANCISCA RIOS GUZMAN  
RODRIGO FERNANDO MANSILLA LONCOMILLA  
ROSA ESTER JARA FIGUEROA  
RUBEN ENOC QUINTUL NORIEGA  
VICTORIA PRISCI QUINTULLANCA REYES



<b>Meta:</b>	<b>Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.</b>
Producto estratégico:	Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
Objetivo estratégico:	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones
	Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.
Ponderador:	25,00
Responsable:	EDUARDO ANTONIO GOMEZ SANCHEZ
Nota explicativa:	<p>El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.</p> <p>El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.</p> <p>Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.</p> <p>Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.</p>
<b>Meta:</b>	<b>Resolver al 28 de abril la(s) licitación(es) de los programas sociales intrarregionales e interregionales, según corresponda.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Nº de licitaciones resueltas al 28 de abril, según corresponda.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Resolución(es) que adjudica(n) o declara(n) desierta(s) la(s) licitación(es), según corresponda.
Ponderador:	25,00
Responsable:	EDUARDO ANTONIO GOMEZ SANCHEZ
Nota explicativa:	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. Se considerará la licitación de los programas sociales Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en su modalidad intrarregional e interregional, según corresponda.

- Meta:** **Realizar 4 acciones de capacitación en temáticas de turismo dirigidas a prestadores de Servicios Turísticos.**
- Producto estratégico: Capital humano
- Objetivo estratégico: Desarrollar y especializar al capital humano en el sector turístico como factor estratégico para el logro de objetivos de competitividad y diferenciación.
- Dimensión: Eficacia
- Indicador: Números de actividades de capacitación realizadas
- Base de cálculo: No aplica.
- Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando Reporte de acciones de capacitación y listados de asistencias firmados.
- Ponderador: 25,00
- Responsable: EDUARDO ANTONIO GOMEZ SANCHEZ
- Nota explicativa: Las capacitaciones podrán realizarse en las temáticas de sustentabilidad, conciencia turística, turismo cultural, calidad, TIE, u otras.
- El Reporte deberá contener al menos: Objetivo de la actividad, contenidos abordados, adjuntando listados de asistencia firmados.
- Meta:** **Realizar y reportar al menos tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.**
- Producto estratégico: Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos
- Objetivo estratégico: Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
- Dimensión: Eficacia
- Indicador: Numero de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.
- Base de cálculo: No aplica.
- Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.
- Ponderador: 25,00
- Responsable: EDUARDO ANTONIO GOMEZ SANCHEZ
- Nota explicativa: Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u en line.
- El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Dirección Regional Los Ríos  
Encargado: PEDRO JAVIER BURGOS VASQUEZ

**INTEGRANTES:**

ASENDINO ALBERTO DELGADO ZUMELZU  
CESAR ANTONIO BASTIAS ALTAMIRANO  
CLAUDIA ANDREA YAÑEZ PEREDA  
CONSTANZA MANUELA ROSAS OPAZO  
CRISTIAN FABIAN PEREZ DELGADO  
ERICA ELIANA CARDENAS HERNANDEZ  
GLADYS HAIDEE PADILLA AXT  
JUAN PABLO LEIVA IBARRA  
LORETO DEL CARMEN PEREZ MORAGA  
PATRICIA MABEL MOYA CARRASCO  
PATRICIO ARMANDO YAÑEZ STRANGE  
PEDRO JAVIER BURGOS VASQUEZ  
TANIA EUGENIA SANCHEZ MUÑOZ  
WALTER ALEN VIDAL GUTIERREZ



<b>Meta:</b>	<b>Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.</b>
Producto estratégico:	Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
Objetivo estratégico:	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones
	Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.
Ponderador:	25,00
Responsable:	PEDRO JAVIER BURGOS VASQUEZ
Nota explicativa:	<p>El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.</p> <p>El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.</p> <p>Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.</p> <p>Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.</p>
<b>Meta:</b>	<b>Resolver al 28 de abril la(s) licitación(es) de los programas sociales intrarregionales e interregionales, según corresponda.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	N° de licitaciones resueltas al 28 de abril, según corresponda.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Resolución(es) que adjudica(n) o declara(n) desierta(s) la(s) licitación(es), según corresponda.
Ponderador:	25,00
Responsable:	PEDRO JAVIER BURGOS VASQUEZ
Nota explicativa:	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. Se considerará la licitación de los programas sociales Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en su modalidad intrarregional e interregional, según corresponda.



**Meta:** **Ejecutar en un 85% el Programa de Mejoramiento de Calidad y Capital Humano.**

Producto estratégico: Capital humano

Objetivo estratégico: Desarrollar y especializar al capital humano en el sector turístico como factor estratégico para el logro de objetivos de competitividad y diferenciación.

Dimensión: Eficacia

Indicador: Porcentaje de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de Calidad y Capital Humano.

Base de cálculo:  $(N^{\circ} \text{ de acciones ejecutadas} / N^{\circ} \text{ de acciones programadas para el año } t) * 100$

Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, a más tardar el 31 de marzo 2017, adjuntando Programa Calidad y Capital Humano.

Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando reporte de cumplimiento del Programa de Calidad y Capital Humano.

Ponderador: 25,00

Responsable: PEDRO JAVIER BURGOS VASQUEZ

Nota explicativa: Los contenidos mínimos que deberá incluir el Programa son: introducción, objetivos, acciones a implementar en el año 2017, plazos y medios de verificación de cada acción.

El Reporte de cumplimiento deberá contener al menos: acciones realizadas y sus respectivos medios de verificación.

**Meta:** **Habilitar 2 nuevos productos o destinos en la oferta turística regional.**

Producto estratégico: Desarrollo sustentable de la oferta turística

Objetivo estratégico: Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.

Dimensión: Eficacia

Indicador: N° de productos o destinos turísticos habilitados.

Base de cálculo: No aplica.

Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando reporte de nuevos productos/destinos turísticos habilitados.

Ponderador: 25,00

Responsable: PEDRO JAVIER BURGOS VASQUEZ

Nota explicativa: Para habilitar el nuevo producto o destino turístico regional, la Dirección Regional deberá: elaborar una ficha descriptiva del nuevo producto o destino, realizar reuniones o mesas de trabajo con empresarios de la región y difundir los nuevos productos o destinos turísticos en medios on y off line.

El reporte del producto o destino habilitado deberá contener al menos: introducción; objetivos, ficha descriptiva del producto, listados de asistencia firmados de las reuniones realizadas y registros de las acciones comunicacionales realizadas (fotografías y/o publicaciones, notas de prensa u otros).



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Dirección Regional Aysén

Encargado:

**INTEGRANTES:**

ABEL SEGUNDO BARRIA MUÑOZ  
ANGELA CONZUELO RONCAGLIOLO LEPIO  
ASTRI JACQUELINE KRAUSE GONZALEZ  
CRISTIAN FRANCISCO ALARCON MENDOZA  
FABIOLA ALEJANDRA FIGUEROA ESCOBAR  
GABRIELA ANGELICA NEIRA MORALES  
LUIS HUGO PEREZ VILLALOBOS  
MAITÉ BEATRIZ ELORZ BARRIA  
MARIA PAZ ANDRADE BUSTAMANTE  
MARTA ADRIANA RIVERA ARANCIBIA  
ROXANA CARINA SALGADO RUIZ  
SANDRA NOEMI NAVARRO OYARZUN  
VALERIA VERONICA PILLANCARI GAMIN



<b>Meta:</b>	<b>Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.</b>
Producto estratégico:	Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
Objetivo estratégico:	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones  Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.
Ponderador:	25,00
Responsable:	CRISTIAN FRANCISCO ALARCON MENDOZA
Nota explicativa:	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
<b>Meta:</b>	<b>Resolver al 30 de junio la(s) licitación(es) de los programas sociales intrarregionales e interregionales, según corresponda.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Nº de licitaciones resueltas al 30 de junio, según corresponda.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Resolución(es) que adjudica(n) o declara(n) desierta(s) la(s) licitación(es), según corresponda.
Ponderador:	25,00
Responsable:	CRISTIAN FRANCISCO ALARCON MENDOZA
Nota explicativa:	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. Se considerará la licitación de los programas sociales Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en su modalidad intrarregional e interregional, según corresponda.



**Meta:** **Realizar o participar en 2 acciones de promoción regional, nacional o internacional.**

Producto estratégico: Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos

Objetivo estratégico: Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.

Dimensión: Eficacia

Indicador: N° de acciones de promoción en que la Dirección Regional ha participado o ha realizado.

Base de cálculo: No aplica.

Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando reportes de la participación o realización acciones de promoción.

Ponderador: 25,00

Responsable: CRISTIAN FRANCISCO ALARCON MENDOZA

Nota explicativa: Se consideran acciones de promoción: ferias, workshop, eventos, campañas, road show, rueda de negocios, etc.

El reporte de cada acción de promoción debe contener a lo menos: objetivos, descripción, período de ejecución, inversión realizada, fuente de financiamiento, mercado objetivo, evaluación y respaldos fotográficos correspondientes (fotografías, publicaciones, notas de prensa u otros).

**Meta:** **Gestionar e impulsar la declaratoria de ZOIT (actualización o creación) de un destino regional.**

Producto estratégico: Desarrollo sustentable de la oferta turística

Objetivo estratégico: Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.

Dimensión: Eficacia

Indicador: Destino regional gestionado e impulsado para declaratoria ZOIT.

Base de cálculo: No aplica.

Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando la convocatoria, registro de asistencia y presentación.

Ponderador: 25,00

Responsable: CRISTIAN FRANCISCO ALARCON MENDOZA

Nota explicativa: SERNATUR, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, apoya e impulsa la creación y/o actualización de zonas de interés turístico (ZOIT) en destinos turísticos del territorio nacional.

Se entenderá por gestionar e impulsar la ZOIT cuando la Dirección regional realice las siguientes acciones:  
1) Convocar y reunirse con distintos actores involucrados (tales como municipios, gremios, comunidades locales y/u otros actores públicos y privados).  
2) Generar acciones verificables que demuestren el apoyo técnico durante el proceso de declaratoria ZOIT.



**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Dirección Regional Magallanes  
Encargado: LORENA DEL CARMEN ARAYA GUARDA

**INTEGRANTES:**

CAROLINA MARCELA VIDAL SANTANA  
CRISTINA JANETT CHAURA CHAURA  
GRISEL SANDRA PAJARITO CARMONA  
GUILLERMINA DEL TRANSITO ALMONACID SOTO  
KARINA ELIZABETH CRISOSTOMO BARRIA  
LORENA DEL CARMEN ARAYA GUARDA  
MARCELO ALEJANDRO VILLARROEL PAREDES  
MARIA ANGELICA OLGUIN RAMIREZ  
MILENE ANDREA MONTENEGRO GALLARDO  
NADIA MARUZCA FONSECA URRRA  
PATRICIA ANDREA AGUILAR OLIVOS  
SANDRA MANSILLA OJEDA

<b>Meta:</b>	<b>Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.</b>
Producto estratégico:	Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos
Objetivo estratégico:	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.
Base de cálculo:	$(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones
	Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.
Ponderador:	25,00
Responsable:	LORENA DEL CARMEN ARAYA GUARDA
Nota explicativa:	El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales.  Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador.  Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.
<b>Meta:</b>	<b>Resolver al 30 de junio la(s) licitación(es) de los programas sociales intrarregionales e interregionales, según corresponda.</b>
Producto estratégico:	Programas de turismo social
Objetivo estratégico:	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	N° de licitaciones resueltas al 30 de junio, según corresponda.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Resolución(es) que adjudica(n) o declara(n) desierta(s) la(s) licitación(es), según corresponda.
Ponderador:	25,00
Responsable:	LORENA DEL CARMEN ARAYA GUARDA
Nota explicativa:	Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. Se considerará la licitación de los programas sociales Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en su modalidad intrarregional e interregional, según corresponda.



<b>Meta:</b>	<b>Realizar y reportar al menos tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.</b>
Producto estratégico:	Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos
Objetivo estratégico:	Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Numero de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.
Ponderador:	25,00
Responsable:	LORENA DEL CARMEN ARAYA GUARDA
Nota explicativa:	<p>Se entenderá por "Acciones de alto impacto " aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line.</p> <p>El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.</p>
<b>Meta:</b>	<b>Habilitar 2 nuevos productos o destinos en la oferta turística regional.</b>
Producto estratégico:	Desarrollo sustentable de la oferta turística
Objetivo estratégico:	Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.
Dimensión:	Eficacia
Indicador:	Nº de productos o destinos turísticos habilitados.
Base de cálculo:	No aplica.
Medio de verificación:	Memorándum del profesional a cargo enviado al Director/a Regional adjuntando reporte de nuevos productos/destinos turísticos habilitados.
Ponderador:	25,00
Responsable:	LORENA DEL CARMEN ARAYA GUARDA
Nota explicativa:	<p>Para habilitar el nuevo producto o destino turístico regional, la Dirección Regional deberá: elaborar una ficha descriptiva del nuevo producto o destino, realizar reuniones o mesas de trabajo con empresarios de la región y difundir los nuevos productos o destinos turísticos en medios on y off line.</p> <p>El reporte del producto o destino habilitado deberá contener al menos: introducción; objetivos, ficha descriptiva del producto, listados de asistencia firmados de las reuniones realizadas y registros de las acciones comunicacionales realizadas (fotografías y/o publicaciones, notas de prensa u otros).</p>

**CENTRO DE RESPONSABILIDAD:**

Nombre: Dirección Regional Metropolitana  
Encargado: FELIPE ANDRES VASQUEZ ITURRA

**INTEGRANTES:**

ANA MARIA ALICIA BUSSI VIDAL  
BERNARDITA MARÍA BAS RAMIREZ  
CAROL ELIZABETH SAAVEDRA FUENZALIDA  
CAROLINA FRANCISCA SANHUEZA MENDOZA  
DANIELA FERNANDA SOTO SOTO  
EDGARDO ANTONIO ROJAS SANCHEZ  
ELIZABETH DEL PILAR BAEZA OPAZO  
FELIPE ANDRES VASQUEZ ITURRA  
GASTON DOMINGO PAREDES MUÑOZ  
LORETO CECILIA DIAZ SARABIA  
MANUEL DOMINGO FLORES GONZALEZ  
MARIBEL TAPIA ESTRADA

**Meta:** Realizar el 100% de las inspecciones a prestadores de servicios turísticos planificadas para la región, priorizando turismo aventura.

**Producto estratégico:** Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos

**Objetivo estratégico:** Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.

**Dimensión:** Eficacia

**Indicador:** Porcentaje de inspecciones realizadas, priorizando turismo aventura.

**Base de cálculo:**  $(N^{\circ} \text{ de inspecciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de inspecciones planificadas}) * 100$

**Medio de verificación:** Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando el Reporte que indique la cantidad de inspecciones ejecutadas detallando cuantas corresponden a alojamiento y cuantas a turismo aventura y CD con las carpetas de respaldo de los todos la documentación de las inspecciones  
Memorándum de la Encargada Nacional de Inspección al Dpto. de Gestión Institucional informando el nivel de cumplimiento de cada Dirección Regional al 05 de enero 2018.

**Ponderador:** 25,00

**Responsable:** FELIPE ANDRES VASQUEZ ITURRA

**Nota explicativa:** El número total de Inspecciones planificadas así como el número de inspecciones de turismo aventura que cada Dirección Regional deberá cumplir, será definida por la Encargada Nacional de Inspección considerando fórmula de representatividad de acuerdo al número de registrados por región, cantidad de inspectores, distancias, entre otros.  
El número de inspecciones por región será informado, a más tardar, el 15 de enero, mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. En el mes de julio la Encargada Nacional de Inspección podrá modificar el número de inspecciones en base a número de registrados, presupuesto, cantidad de inspectores, distancias entre otras variables. Lo anterior deberá ser informado, a más tardar, el 31 de julio mediante correo electrónico o memorándum, a las Direcciones Regionales. Se considerarán dentro de las inspecciones realizadas, las efectuadas por segunda o más veces a un mismo prestador. Se entenderá que la inspección está realizada cuando cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos de inspección.



**Meta:** Resolver al 28 de abril la(s) licitación(es) de los programas sociales intrarregionales e interregionales, según corresponda.

Producto estratégico: Programas de turismo social

Objetivo estratégico: Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.

Dimensión: Eficacia

Indicador: N° de licitaciones resueltas al 28 de abril, según corresponda.

Base de cálculo: No aplica.

Medio de verificación: Resolución(es) que adjudica(n) o declara(n) desierta(s) la(s) licitación(es), según corresponda.

Ponderador: 25,00

Responsable: FELIPE ANDRES VASQUEZ ITURRA

Nota explicativa: Se entenderá que una licitación está resuelta cuando está adjudicada o desierta. Se considerará la licitación de los programas sociales Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en su modalidad intrarregional e interregional, según corresponda.

**Meta:** Formular y postular a financiamiento externo al menos tres proyectos regionales, en el ámbito de los ejes establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable.

Producto estratégico: Desarrollo sustentable de la oferta turística

Objetivo estratégico: Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.

Dimensión: Eficacia

Indicador: Número de proyectos formulados y presentados a financiamiento.

Base de cálculo: No aplica.

Medio de verificación: Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, informando iniciativas presentadas a financiamiento, adjuntando Ficha de postulación de Proyectos, oficio conductor y Programa.

Ponderador: 25,00

Responsable: FELIPE ANDRES VASQUEZ ITURRA

Nota explicativa: La postulación de proyectos asociados a los ejes del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable podrán ser presentados a diferentes fuentes de financiamiento, ya sea regional, sectorial, inclusive a otros servicios y entidades públicas o privadas.



**Meta:** Realizar y reportar al menos tres acciones de promoción turística (Destino / Producto) de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.

**Producto estratégico:** Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos

**Objetivo estratégico:** Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.

**Dimensión:** Eficacia

**Indicador:** Número de acciones realizadas y reportadas, de promoción turística de alto impacto que estimulen el turismo interno dirigido a público final o a la industria.

**Base de cálculo:** No aplica.

**Medio de verificación:** Memorándum del profesional a cargo dirigido al Director/a Regional, adjuntando los Reportes de las actividades realizadas.

**Ponderador:** 25,00

**Responsable:** FELIPE ANDRES VASQUEZ ITURRA

**Nota explicativa:** Se entenderá por "Acciones de alto impacto" aquellas acciones de promoción de productos /destinos turísticos dirigidas a un público determinado, cuyo objetivo es incidir sobre un mercado emisor real o potencial para producir acercamiento al turista. Estas acciones deben considerar la difusión en medios publicitarios, off line y/u on line. El reporte debe considerar al menos: Nombre de la actividad, objetivo, descripción, medios utilizados, periodo de ejecución, Inversión, fuente de financiamiento, mercado y evaluación. El reporte debe adjuntar registro fotográfico y/o clipping de prensa.

**CUARTO:** El plazo para el cumplimiento de las metas comprometidas en el presente convenio, se extiende desde el 1 de enero de 2017 hasta el 31 de diciembre del mismo año.

**QUINTO:** Las partes acuerdan que el mecanismo de seguimiento de este convenio consistirá en el monitoreo por parte de la Unidad de Planificación y Control de Gestión, o aquella que cumpla tales funciones, del porcentaje de avance trimestral de las metas, conforme a los indicadores asignados a cada una de ellas. Lo anterior, sin perjuicio de las revisiones de carácter preventivo que realice la Unidad de Auditoría Ministerial durante el año. De la misma forma, la responsabilidad de verificar el cumplimiento de las Metas al término del período convenido, estará radicada en la Unidad de Auditoría Ministerial del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de acuerdo a lo establecido en los artículos 24 y siguiente del Decreto Supremo N° 983 de 2004.

**SEXTO:** El presente convenio se suscribe en dos ejemplares de igual tenor y data, quedando uno en poder de cada una de las partes.

**SEPTIMO:** La personería del señor Ministro don Luis Felipe Céspedes consta en el Decreto N° 669 del martes, 11 de marzo de 2014 del Ministerio del Interior, publicado en Diario Oficial el jueves, 03 de julio de 2014, en el cual consta su nombramiento como Ministro de Estado en la cartera de Economía, Fomento y Turismo. La personería de doña Marcela Cabezas Keller para representar a Servicio Nacional de Turismo como Directora Nacional de Turismo (TyP) consta en el Decreto N° 56 del jueves, 14 de abril de 2016 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, REGÍSTRESE Y ARCHIVASE**



MARCELA CABEZAS KELLER  
CHILE DIRECTORA NACIONAL (TyP)  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

**Distribución:**  
Dirección Nacional  
Dpto. de Gestión Institucional  
Auditoría interna  
Oficina de partes

