390006517

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Gobierno de Chile

División Jurídica

NAC

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
JEFA DIVISION JURIDICA
CHILE

APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA CON LA DIRECTORA NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO, POR EL PERÍODO QUE INDICA.

R.M. EXENTA N° 54

SANTIAGO, 28 ABR. 2017

VISTO: Lo dispuesto en la ley Nº 20.981; Ley de Presupuestos del Sector Público del año 2017; en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la ley N° 19.882; decreto supremo N° 172, de 2014 del Ministerio de Hacienda; en la resolución Nº 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo ha celebrado un Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, con la Directora Nacional del Servicio Nacional de Turismo, por el período correspondiente al 9 de febrero de 2017 al 8 de febrero de 2020.

2. Que, mediante oficio N° 2.037, de 7 de abril de 2017, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, remitió copia firmada del referido convenio al Director Nacional del Servicio Civil.

3. Que, mediante memorando N° 390006517, de 24 de abril de 2017, el Auditor Ministerial, acompaña una copia del referido convenio firmadas por ambas partes, solicitando la emisión de la respectiva resolución aprobatoria.

RESUELVO:

ARTÍCULO ÚNICO: Apruébese el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, suscrito entre el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, y la Directora del Servicio Nacional de Turismo, cuyo texto se transcribe a continuación:

"

CONVENIO DE DESEMPEÑO

ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

I. Antecedentes Generales

Nombre	Marcela Cabezas Keller
Cargo	Directora Nacional
Institución	Servicio Nacional de Turismo
Fecha Nombramiento	09 de febrero de 2017
Dependencia directa del cargo	Ministro de Economía, Fomento y Turismo
Período de desempeño del cargo	09 de febrero de 2017 al 08 de febrero de 2020

OFICINA DE PARTES
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA
Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO
28 ABR 2017
TERMINO DE TRAMITACION

II. Compromiso de desempeño

Período de gestión:

Objetivo 1: Ejecutar las acciones vinculadas al Plan de Acción de SERNATUR para el fortalecimiento de la oferta y demanda turística.

Ponderación año 1: 20%
Ponderación año 2: 20%
Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
1.1. Porcentaje de implementación del plan de acción SERNATUR en el año t(1).					
Fórmula de Cálculo					
(N° de acciones del Plan de acción de SERNATUR implementadas en el año t / N° de acciones programadas en el Plan Acción de SERNATUR para el año de gestión)*100.					
año 1		**año 2**		**año 3**	
Meta	**Ponderador**	**Meta**	**Ponderador**	**Meta**	**Ponderador**
100%	20%	100%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1. Oficio enviado a la Sra. Subsecretaria de turismo a más tardar el 9 de mayo de cada año de gestión, adjuntando el Plan de Acción de SERNATUR el año t(2) . 2. Oficio enviado al Sr. Ministro a más tardar el 9 de julio de cada año de gestión, adjuntando plan de Acción de SERNATUR del año t. 3. Oficio enviado a la Sra. Subsecretaria de Turismo a más tardar el 9 de enero de cada año de gestión(3), Informe de Cumplimiento del Plan de Acción y medios de verificación, al finalizar cada año de gestión. 3. Oficio enviado al Sr. Ministro, adjuntando 9 de marzo de cada año de gestión, Informe de Cumplimiento(4) del Plan de Acción de SERNATUR y medios de verificación, al finalizar cada año de gestión.					
Supuestos					
No existen cambios en esta materia en los énfasis Gubernamentales, Ministeriales o de la Subsecretaría de Turismo. Se mantienen los aportes del Estado para la promoción del país. No existen reducciones del presupuesto por razones externas a la gestión de SERNATUR, que afecten las iniciativas planificadas. No existen factores externos que afecten la realización de las acciones, tales como desastres naturales, restricciones económicas, condiciones de estabilidad socio-político.					
Nota del indicador					
(1) En este indicador se medirán las acciones relacionadas a temas que no se encuentren contenidos en algún indicador de este documento, es decir, no se incluyen en la medición los componentes de: Incentivo al turismo interno con enfoque inclusivo y Fortalecimiento de la calidad y el capital humano en sus líneas de acción de: Certificación de servicios turísticos, Buenas prácticas de gestión de calidad, y Promoción y valorización de la certificaciones de calidad y protocolos de sustentabilidad y temas de gestión de personas, por lo cual el Plan de acción de SERNATUR contendrá los siguientes componentes: 1) Diversificación de Experiencias 2) Desarrollo de destinos 3) Fortalecimiento de la calidad y el capital humano, en particular para este componente deben ser acciones relacionadas con el lineamiento de calificación del recurso humano del sector turismo. 4) Promoción nacional e internacional 5) Fortalecimiento de la gestión y operación de los procesos de soporte. Los componentes y/o líneas de acción mencionados deberán desarrollarse durante cada año de gestión de la Directora. El detalle de las acciones que se realizarán para cumplir estos componentes se encontrarán especificados en el Plan que deberá entregar la Directora al Ministro. Dicho plan deberá actualizarse anualmente siendo la fecha tope de envió de éste el 9 de mayo y 9 de junio a la Subsecretaría de turismo y al Ministro del ramo respectivamente. El plan de acción podrá ser modificado hasta el 9 de septiembre de cada año de gestión. El Plan deberá contener como mínimo: introducción, objetivos, acciones para los años de gestión que correspondan, plazos y medios de verificación que permitan acreditar el cumplimiento de las acciones (2) Se entenderá: que si al 9 de junio de cada año de gestión no se han recibido observaciones por parte de la Subsecretaría de Turismo, el plan puede ser despachado al señor Ministro. (3) Se entenderá: que si al 9 de febrero de cada año de gestión, no se han recibido observaciones por parte de la Subsecretaría de Turismo, el informe de cumplimiento puede ser despachado al señor Ministro. (4) El informe de cumplimiento contendrá la información hasta el 31 de diciembre del año anterior que corresponda.					

Objetivo 2: Fortalecer el Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos (5) para mejorar la competitividad del sector.

Ponderación año 1: 20%
Ponderación año 2: 20%
Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
2.1 Porcentaje de Sellos de Calidad Turística (Sello Q) y Distinciones de Sustentabilidad (Sello S) aprobados(6) a prestadores de servicios turísticos a nivel nacional respecto del total comprometido para el periodo.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Sellos Q y Sellos S aprobados a prestadores de servicios turísticos al año t/ Número de Sellos Q y Sellos S programados para el periodo)*100.					
año 1		**año 2**		**año 3**	
Meta	**Ponderador**	**Meta**	**Ponderador**	**Meta**	**Ponderador**
30%	20%	64%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1. Oficio enviado al Sr. Ministro, adjuntando Informe de Cumplimiento y verificadores de la obtención de Sellos Q y Distinción S (Certificados y/o Resoluciones que otorgan Sellos de Calidad Turística y diploma escaneado del otorgamiento de la distinción S), al finalizar cada año de gestión.					
Supuestos					
Se mantienen los aportes del Estado para la certificación de servicios turísticos. No existen cambios en los plazos y modalidad para entregar estos aportes. La Ley de Turismo N° 20.423 y la normativa relacionada no sufre modificaciones durante el periodo en esta materia. No ocurrencia de catástrofes naturales y/o climáticas. Se mantienen estables las variables sociales, culturales y políticas del país.					
Nota del indicador					
(5)La obtención de sellos permite un fortalecimiento del sistema de clasificación, calidad y seguridad, debido que a los prestadores de servicios turísticos invierten en la implementación y posterior certificación de los sellos, mejorando en aspectos de calidad y sustentabilidad, fortaleciendo de esta manera los destinos turísticos del país. Asimismo, cuando el sector privado implementa buenas prácticas al realizar sus operaciones turísticas, minimiza su impacto medioambiental, poniendo en valor el patrimonio cultural y potenciando las economías locales, de esta misma manera al impulsar el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos existentes en el país, se fomenta la competitividad empresarial del sector. (6) El Sello de Calidad Turística es un distintivo otorgado por Sernatur a todos los prestadores de servicios turísticos que están certificados en alguna de las Normas de Calidad Turística. Por su parte, la Distinción de Sustentabilidad es un distintivo otorgado por Sernatur a los prestadores turísticos que hayan desarrollado avances en cualquier ámbito de la sustentabilidad. La fecha de aprobación del Sello de Calidad Turística "Sello Q", será igual a la fecha de emisión del certificado; mientras, que la fecha de aprobación de la Distinción de Sustentabilidad "Sello S" será igual a la fecha del Acta de la Sesión de la Mesa Nacional de Sustentabilidad, que aprueba otorgar dicha distinción. El total comprometido para el periodo (3 años) corresponde a 411 sellos, cantidad que ha sido proyectada de acuerdo al comportamiento de la industria en la obtención de sellos anuales. La medición de este indicador es acumulativa en los tres años del periodo. Cabe señalar que si un prestador obtiene el sello Q y S durante el año de gestión, se contabilizarán en este indicador como 2 sellos, entendiendo que se está midiendo el número de sellos aprobados y no el número de prestadores que obtienen el o los sellos.					

Objetivo 3: Mejorar el sistema de coordinación de los proyectos del sector turismo, para alinear los fondos públicos a los objetivos estratégicos de las regiones y del Servicio, de acuerdo a los lineamientos del sector.

Ponderación año 1: 20%
Ponderación año 2: 20%
Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
3.1 Porcentaje de implementación de un plan para optimizar la gestión de las iniciativas de inversión con fondos de terceros de las Direcciones Regionales de SERNATUR(7).					
Fórmula de Cálculo					
(N° de acciones del Plan implementadas al año de gestión/ N° de acciones programadas en el Plan para el periodo de gestión)*100.					
año 1		**año 2**		**año 3**	
Meta	**Ponderador**	**Meta**	**Ponderador**	**Meta**	**Ponderador**
40%	20%	70%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
Oficio enviado al Sr. Ministro, a más tardar al 9 de junio de 2017, adjuntando el Plan para optimizar la gestión de iniciativas de inversión con fondos de terceros de las Direcciones Regionales de SERNATUR. Oficio enviado al Sr. Ministro, adjuntando el informe de cumplimiento del plan para optimizar la gestión de las iniciativas de inversión con fondos de terceros de las direcciones regionales de SERNATUR junto con los respectivos verificadores de las acciones realizadas, al finalizar cada año de gestión.					
Supuestos					
No existen reducciones del presupuesto por razones externas a la gestión de SERNATUR, que afecten las iniciativas planificadas. No ocurrencia de catástrofes naturales y/o climáticas. Se mantienen estables las variables sociales, culturales y políticas del país y la región respectiva. La dirección regional respectiva cuenta con iniciativas de inversión con fondos de terceros.					
Nota del indicador					
(7) El Plan para optimizar la gestión de iniciativas de inversión con fondos de terceros en las Direcciones Regionales tiene los siguientes desafíos: 1) Formalización e implementación de procedimientos y/o instructivos u otro documento donde se establezcan los criterios y/o pasos para el diseño y la ejecución estandarizada de los proyectos de inversión de fondos de terceros. 2) Implementación de un registro centralizado de iniciativas de inversión de fondos de terceros. 3) Implementación de un método de apoyo en el seguimiento de la ejecución de las iniciativas de inversión con fondos de terceros para las direcciones regionales. 4) Implementación de una práctica para la emisión de reportes periódicos desde las direcciones regionales al nivel central de ejecución presupuestaria respecto de las iniciativas de inversión de cada región. Los desafíos mencionados deberán desarrollarse durante los tres años de gestión de la Directora. El detalle de las acciones que se realizarán para cumplir estos desafíos se encontrarán especificados en el Plan que deberá entregar la Directora al Ministro, a más tardar en el cuarto mes de su nombramiento. El plan podrá ser modificado a más tardar el 9 de junio de cada año de gestión, según corresponda. El Plan deberá contener como mínimo: introducción, objetivos, acciones para los años de gestión que correspondan, plazos y medios de verificación que permitan acreditar el cumplimiento de las acciones.					

Objetivo 4: Fortalecer los programas sociales del Servicio, incorporando nuevos destinos y ampliando la cobertura de beneficiarios, con la finalidad de contribuir al quiebre de la estacionalidad.

Ponderación año 1: 20%
Ponderación año 2: 20%
Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
4.1 Porcentaje de beneficiario/as que viajan a través de los Programas Sociales(8) al año t respecto de lo programado para el periodo.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de beneficiario/as que viajan a través de los Programas de Turismo Social(9) al año t/ Total de beneficiaros/as planificados para viajar en el periodo de gestión(10))*100.					
año 1		**año 2**		**año 3**	
Meta	**Ponderador**	**Meta**	**Ponderador**	**Meta**	**Ponderador**
33,48%	20%	66,74%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
Oficio enviado al Sr. Ministro, adjuntando Informe de Cumplimiento de los beneficiario/as viajados a través de los Programas Sociales, al finalizar cada año de gestión.					
Supuestos					

No existen reducciones del presupuesto por razones externas a la gestión de SERNATUR, que afecten las iniciativas planificadas. No existen cambios en esta materia en los énfasis Gubernamentales, Ministeriales o de la Subsecretaría de Turismo. No ocurrencia de catástrofes naturales y climáticas. Se mantienen estables las variables económicas, sociales, culturales y políticas del país.
Nota del indicador
(8)El desafío de este indicador está asociado al aumento de beneficiarios en el tiempo teniendo en consideración que los dos últimos años no se ha contado con ampliación presupuestaria para los programas de Vacaciones Tercera Edad(VTE) y Gira de Estudio(GE). Entendiendo que los programas sociales tienen por objetivo el quiebre de la estacionalidad, por cuanto las personas que viajan a VTE y GE lo hacen en temporada media y baja y de ocupabilidad ya que las personas que viajan por Turismo Familiar (TF) lo realizan en temporadas alta, media y baja tratando de disminuir la vacancia de los prestadores turísticos, por ende mejorando la ocupabilidad. En todos ellos se consideran los destinos priorizados por la Subsecretaria de Turismo en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, no siendo los más conocidos o visitados en el país. Se considerarán como beneficiarios/as viajados a todos los pasajero/as viajado/as a través de los/las programas de Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio y Turismo Familiar. (9) El numerador considera los beneficiarios/as que viajan en a partir del 9 de febrero del 2017. Cabe señalar, que el indicador es acumulativo. (10) El denominador corresponde al total programado para el término del periodo a una proyección equivalente a 249.042 pasajeros/as viajados. Esta cifra fue proyectada a partir de los indicadores comprometidos en el Formulario H 2017 para los programas Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio y de las proyecciones realizadas de pasajeros respecto de las noches camas comprometidas en el Convenio de desempeño colectivo de Turismo Familiar, en todas esta proyecciones se ha considerado la continuidad presupuestaria de dichos programas para los tres años de gestión.

Objetivo 5: Optimizar la gestión financiera y de personas que contribuya el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Servicio.

Ponderación año 1: 20%
Ponderación año 2: 20%
Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
5.1 Porcentaje de implementación del Plan de acción para fortalecer la gestión de personas a nivel institucional(11).					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del plan de acción para fortalecer la gestión de personas a nivel institucional implementadas al año t/ N° de actividades programadas en el plan de acción para fortalecer la gestión de personas a nivel institucional en el periodo de gestión)*100.					
año 1		**año 2**		**año 3**	
Meta	**Ponderador**	**Meta**	**Ponderador**	**Meta**	**Ponderador**
30%	20%	60%	10%	100%	10%
Medios de Verificación					
Oficio enviado al Sr. Ministro, a más tardar el 9 de junio de 2017, adjuntando el Plan de acción para fortalecer la gestión de personas institucional. Oficio enviado al Sr. Ministro, adjuntando Informe de Cumplimiento del Plan de acción para fortalecer la gestión de personas institucional y verificadores que den cuenta de las actividades realizadas, al finalizar cada año de gestión.					
Supuestos					
No existen reducciones del presupuesto por razones externas a la gestión de SERNATUR, que afecten las acciones planificadas. No ocurrencia de catástrofes naturales y climáticas que afecten el normal. No existen cambios de directrices por parte de la DNSC que afecten las actividades del Plan.					
Nota del indicador					
(11) El Plan de acción para fortalecer la gestión de personas a nivel institucional contempla los siguientes desafíos que se encuentran en concordancia con el instructivo presidencial N°001 del 26 enero de 2015: 1) Adecuación de los procesos de gestión de personas para lograr el cumplimiento normativo. 2) Definir una estructura de remuneraciones basada en la evaluación de cargos bajo criterios estratégicos de la institución. 3) Definición y establecimiento de línea					

base de indicadores claves de los procesos de gestión de persona. Los desafíos mencionados deberán desarrollarse durante los tres años de gestión de la Directora. El detalle de las acciones que se realizarán para cumplir estos desafíos se encontrarán especificados en el Plan que deberá entregar la Directora al Ministro, a más tardar en el cuarto mes de su nombramiento. El plan podrá ser modificado a más tardar el 9 de junio de cada año de gestión, según corresponda. El Plan deberá contener como mínimo: introducción, objetivos, acciones para los años de gestión que correspondan, plazos y medios de verificación que permitan acreditar el cumplimiento de las acciones.

Nombre del Indicador					
5.2 Porcentaje de procesos formalizados(12), respecto a la gestión de personas para lograr el cumplimiento normativo.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de procesos formalizados hasta el tercer año de gestión /número total de procesos identificados en el primer año de gestión(13))*100					
año 1		**año 2**		**año 3**	
Meta	**Ponderador**	**Meta**	**Ponderador**	**Meta**	**Ponderador**
No aplica	0%	40%	10%	100%	10%
Medios de Verificación					
1.Oficio enviado al Sr. Ministro, adjuntando Informe de Cumplimiento del Plan de acción para fortalecer la gestión de personas correspondiente, al finalizar el primer año de gestión. 2. Los verificadores, que den cuenta del cumplimiento del indicador, los que deben incluir los documentos que formalizan los procesos respectivos, al finalizar cada año de gestión.					
Supuestos					
No existen reducciones del presupuesto por razones externas a la gestión de SERNATUR, que afecten las acciones planificadas. No ocurrencia de catástrofes naturales y climáticas que afecten el normal. No existen cambios de directrices por parte de la DNSC que afecten las actividades del Plan.					
Nota del indicador					
(12) Se entenderán por proceso formalizado aquel que cuente con al menos los siguientes documentos: procedimientos y/o instructivos incorporados en el Sistema de Gestión Integrado del Servicio y las resoluciones respectivas. (13) Durante el primer año de gestión se identificarán los procesos a ser formalizados en los tres años de gestión.					

LUIS FELIPE CÉSPEDES CIFUENTES. Ministro. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
MARCELA CABEZAS KELLER. Directora Nacional. Servicio Nacional de Turismo "

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE A LA DIRECTORA DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO Y A LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.

MINISTERIO DE ECONOMIA FOMENTO Y TURISMO

REPUBLICA DE CHILE MINISTERIO ECONOMIA FOMENTO Y TURISMO SUBSECRETARIA DE ECONOMIA Y E. M. T.

LUIS FELIPE CÉSPEDES CIFUENTES
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

Distribución

- Gabinete de Ministro
- División Jurídica
- Auditoría Ministerial
- Oficina de Partes
- Gabinete Directora Nacional del Servicio Nacional de Turismo
- Director del Servicio Civil