



14002\*317



**ESTABLECE NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL DE LAS METAS DE GESTIÓN COMPROMETIDAS EN EL CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016 DE LA SUBSECRETARÍA DE TURISMO.**

**Santiago, 17 FEB. 2017**

**R.A Exenta N° 39**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley N° 19.553 que concede asignación de modernización y otros beneficios que indica; en el Decreto Supremo N° 983 del año 2003 del Ministerio de Hacienda que aprueba reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo; en Decreto Exento N° 1145 de 2015 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba Convenio de Desempeño Colectivo para el año 2016 y sus modificaciones; la resolución administrativa exenta N° 301, 307 y 308 todas de 2016 y de la Subsecretaría de Turismo y la Resolución N° 1600 de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, por Decreto Exento N° 1145 del 18 de diciembre de 2015 se aprobó el Convenio de Desempeño Colectivo año 2016, suscrito con el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que por un error administrativo se debió aprobar el Convenio de Desempeño Colectivo por medio de la dictación de la Resolución Exenta N° 301, de 2016 de la Subsecretaría de Turismo.
2. Que, por medio de la resolución administrativa exenta N° 307 de 2016 de la Subsecretaría de Turismo se complementa la resolución administrativa 301 de diciembre de 2016 de la misma Secretaría de Estado.
3. Que, la resolución administrativa exenta de fecha 15 de diciembre de 2016, complementa la modificación al convenio de desempeño colectivo de 2016, suscrito entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y la Subsecretaría de Turismo y a su vez, ratifica lo obrado por el Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo.



4. Que, en cumplimiento a lo establecido en el Decreto Supremo N° 983, de 2003, del Ministerio de Hacienda es necesario acreditar el grado de cumplimiento de las metas de Desempeño Colectivo mediante una resolución de este Servicio.
5. Que, la Sra. Ministra de Economía, Fomento y Turismo Subrogante, mediante el ORD N° 915 de fecha 10 de febrero de 2017, dio por aprobado sin reparos el Informe Final de cumplimiento de metas de gestión para el año 2016, comprometidas en el convenio de desempeño colectivo.

**RESUELVO:**

**ARTÍCULO ÚNICO:** Apruébese el nivel de cumplimiento global de cada centro de responsabilidad durante el año 2016, según se indica a continuación:

<b>Centro de responsabilidad</b>	<b>% cumplimiento</b>
Centro 1: Gabinete Subsecretaría-Planificación y Gestión	100%
Centro 2: División de Estudios-Fomento e Inversión-Sustentabilidad	100%

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, REGÍSTRESE Y ARCHÍVESE.**



VKN/AVB/CSM

Distribución:

- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
- Auditoría Ministerial
- Unidad de Personal Subsecretaría de Economía
- Unidad Planificación y Gestión Subsecretaría de Turismo
- Of. Partes



ORD. N° 915 10 FEB 2017

- ANT.:
- 1) Ley N°19.553 de fecha 4 de febrero de 1998.
  - 2) DS 983 de fecha 12 de enero de 2004 (Hacienda) que regula el Art. 7° de la Ley N°19.553.
  - 3) Ord. N°32 del 03 de febrero de 2017, de la Corporación de Fomento de la Producción, en el que informa el cumplimiento global de CDC 2016.

MAT.: Comunica conformidad respecto del Informe de Evaluación Definitivo de las Metas de Gestión para el año 2016, comprometidas en el Convenio de Desempeño Colectivo.

DE: **JAVIERA MONTES CRUZ**  
Ministra de Economía, Fomento y Turismo (S)

A : **HELEN KOUYOUMDJIAN INGLIS**  
Subsecretaria de Turismo (S)

De acuerdo a lo dispuesto en el DS 983 de 2004 citado en el antecedente 2), cada jefe superior de servicio debe enviar al Ministro del ramo el informe definitivo sobre el grado de cumplimiento total de las metas de gestión, definidas para cada uno de los equipos de su Institución y comprometidas en el respectivo convenio de desempeño colectivo. El Ministro del ramo dará su conformidad o formulará las observaciones que le merezca dicho informe, sobre la base de las revisiones realizadas por Auditoría Ministerial.

En virtud de lo anterior, la Ministra (S) que suscribe expresa su conformidad con lo señalado en el informe de cumplimiento enviado por la Institución que usted dirige. Dicha conformidad se expresa sobre la base de las verificaciones realizadas por Auditoría Ministerial, sin perjuicio de posteriores auditorías que se estime pertinente realizar.

Corresponde ahora que usted, como Jefe Superior del Servicio, emita Resoluciones Exenta que corresponde certificando, el grado de cumplimiento global de cada equipo de trabajo durante el año 2016 y los porcentajes a pagar a dichos equipos, por concepto de incremento por Desempeño Colectivo, durante el año 2017.

Saluda atentamente a usted,



**JAVIERA MONTES CRUZ**  
Ministra de Economía, Fomento y Turismo (S)



CQM/AFC/ PCC/CCS/BRT

Distribución:

- Gabinete Ministro de Economía
- Auditoría Ministerial
- Control de Gestión (Subturismo)
- Auditoría Interna (Subturismo)
- Oficina de Partes Economía. (920010217)
- 390002917





Auditoría Ministerial

**INFORME DE VERIFICACIÓN  
CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO (CDC) 2016  
SUBSECRETARÍA DE TURISMO (SUBTURISMO)**

**Auditoría Ministerial  
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo  
Enero 2017, Santiago**



## I. RESUMEN EJECUTIVO

### OBJETIVO GENERAL

Verificar el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo de la Subsecretaría de Turismo, correspondiente al año 2016.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir el nivel de cumplimiento de las metas de gestión comprometidas por la Subsecretaría de Turismo.
- Realizar observaciones con la finalidad de precisar los niveles de cumplimiento, si corresponde.

### ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN

Las metas y actividades comprometidas que fueron seleccionadas para la presente revisión, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2016 y el 31 de diciembre de 2016.

### RESULTADO GENERAL

En la siguiente tabla, se observa el resumen del nivel de cumplimiento verificado en las meta de gestión seleccionada y establecida en el Convenio de Desempeño suscrito.

Centro	Meta	Estado
Gabinete Subsecretaría – Planificación y Gestión	1	Cumplida
Gabinete Subsecretaría – Planificación y Gestión	2	Cumplida
Gabinete Subsecretaría – Planificación y Gestión	3	Cumplida
Gabinete Subsecretaría – Planificación y Gestión	4	Cumplida

### CONSIDERACIONES FINALES

Si bien el convenio ha cumplido sus metas en un 100%, es necesario tener presente que, de acuerdo a la información señalada en Memorándum N° 920001617, de fecha 06 de enero 2016, cuyo contenido son los medios de verificación del Convenio de Desempeño Colectivo año 2016, existen compromisos cuyo cumplimiento es informado como superior al 100%, lo que podría ser considerado como un sobrecumplimiento de la(s) meta(s) en tal condición. Por lo tanto, se sugiere que, en futuros compromisos, los porcentajes a comprometer reflejen un valor agregado al cumplimiento de la meta.

Señalar un sobrecumplimiento a una meta puede resultar tan complejo como el no cumplimiento de la misma.

## **RESULTADOS SEGÚN META**

A continuación, se presenta el detalle de los resultados según meta respecto del cumplimiento alcanzado por la Subsecretaría de Turismo.

<b>Centro</b>	Gabinete Subsecretaría – Planificación y Gestión
<b>Estado</b>	<b>Cumplida</b>
<b>Meta</b>	<b>Realizar la definición de los procesos operativos relevantes de la Institución y el levantamiento de al menos dos procedimientos.</b>
<b>Base de Cálculo</b>	Número de procedimientos levantados de la institución en el año t
<b>Ponderador</b>	25%
<b>Análisis cualitativo</b>	
<p>Por medio de Memorándum N°920001617 de fecha 06 de enero de 2017, el Servicio remite a esta Auditoría Ministerial en formato CD, la documentación para determinar el grado de cumplimiento de la presente meta, y que corresponde a lo siguiente:</p> <p>Informe con “Definición de procesos relevantes institucionales”, el que contiene:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1-Datos de la Subsecretaría de Turismo.</li><li>2-Resumen Ejecutivo.</li><li>3-Introducción.</li><li>4-Antecedentes Institucionales.</li><li>5-Objetivos del Levantamiento de Procesos.</li><li>6-Metodología.</li><li>7-Resultados del Levantamiento de Procesos.</li><li>8-Levantamiento de dos Procedimientos.</li><li>9-Conclusiones.</li><li>10-Anexos.</li></ol> <p>Identificación de los Procesos operativos relevantes de la institución, que corresponden a los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1-Fomento e Inversión para el Turismo.</li><li>2-Promoción.</li><li>3-Zonas de Interés Turístico.</li><li>4-Desarrollo turístico en Áreas Silvestres Protegidas.</li><li>5-Gestión de Sistemas de Atención Ciudadana.</li><li>6-Coordinación y articulación institucional.</li><li>7-Comunicaciones.</li><li>8-Estudios y estadísticas sectoriales.</li></ol> <p>Se realiza levantamiento de dos procedimientos, que corresponden a los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1- Procedimiento Atracción de Inversión, correspondiente al Proceso Fomento e Inversión para el Turismo.</li><li>2- Procedimiento Declaratoria de Zonas de Interés Turístico, correspondiente al Proceso Zonas de Interés Turístico.</li></ol>	

Una vez verificada la documentación presentada mediante Informe y sus Anexo N° 3 y 4, esta Auditoría constata que la institución definió los procesos operativos relevantes para la institución y, a su vez, el levantamiento de al menos dos Procedimientos, conforme a los compromisos adquiridos para el año 2016.

Por lo tanto, se verifica que esta meta se encuentra **cumplida**.

<b>Centro</b>	Gabinete Subsecretaría – Planificación y Gestión
<b>Estado</b>	<b>Cumplida</b>
<b>Meta</b>	<b>Tramitar el 85% de la correspondencia que ingresa al Gabinete de la Subsecretaría en el tiempo establecido.</b>
<b>Base de Cálculo</b>	(N° de correspondencia tramitada dentro del tiempo establecido/N° de correspondencia que ingresa al Gabinete de la Subsecretaría) *100.
<b>Ponderador</b>	25%
<b>Análisis cualitativo</b>	
<p>Por medio de Memorándum N°920001617 de fecha 06 de enero de 2017, el Servicio remite a esta Auditoría Ministerial, la documentación en CD, para determinar el grado de cumplimiento de la presente meta, señalando lo siguiente:</p> <p>De un total de 1.222 documentos ingresados durante el año 2016, el número de documentos tramitados dentro del plazo establecido de 8 días fue de 1.115, considerando que la cantidad de documentos ingresados a la Subsecretaría de Turismo y tramitada en el tiempo establecido representan el 91%, mientras que la meta exigida es de 85%.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se revisa Informe Resumen en planilla Excel que adjunta los reportes emitidos por el Sistema Gestión Documental, correspondientes a los 12 meses del año 2016. En dicho documento se observa que, en el mes de enero se alcanzó un <b>59%</b> siendo el único mes en que no se da cumplimiento al <b>85%</b> de la tramitación de documentos en un plazo máximo de 8 días, mientras en los 11 meses restantes, se superó el porcentaje requerido.</li> <li>• Conforme a lo anterior y en razón del detalle mes a mes y el resumen anual, se verificaron los meses con menor porcentaje, así como los meses con mayor porcentaje de cumplimiento.</li> </ul> <p>Por lo tanto, se constata que esta meta ha sido <b>cumplida</b>.</p>	

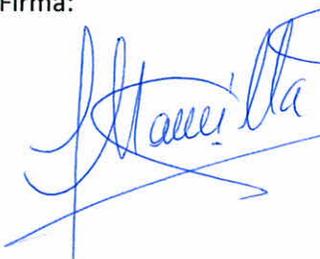
<b>Centro</b>	Gabinete Subsecretaría – Planificación y Gestión
<b>Estado</b>	<b>Cumplida</b>
<b>Meta</b>	<b>Elaborar tres informes de Gestión de ejecución del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable.</b>
<b>Base de Cálculo</b>	No aplica
<b>Ponderador</b>	25%
<b>Análisis cualitativo</b>	
<p>Por medio de Memorándum N°920001617, de fecha 06 de enero de 2017, el Servicio remite a esta Auditoría Ministerial CD, con la documentación para determinar el grado de cumplimiento de la presente meta. Conforme a la meta estipulada y su medio de verificación presente en la documentación enviada, se adjunta lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informe de avance Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable Primer cuatrimestre 2016, el que contiene: <ul style="list-style-type: none"> <li>Resumen Ejecutivo.</li> <li>Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable – el que incluye los siguientes sub ítems. <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización metas e indicadores del Plan.</li> <li>Planificación 2016.</li> <li>Avances por componentes a la fecha.</li> <li>Diversificación de experiencias.</li> <li>Desarrollo de destinos.</li> <li>Fortalecimiento de la calidad y el capital humano.</li> <li>Incentivo al turismo interno con enfoque inclusive.</li> <li>Promoción nacional internacional e internacional.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Informe de avance Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable Segundo cuatrimestre 2016, el que contiene: <ul style="list-style-type: none"> <li>Resumen Ejecutivo.</li> <li>Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, el que incluye los siguientes sub ítems. <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación 2016.</li> <li>Actualización metas e indicadores del Plan.</li> <li>Avances por componente a la fecha.</li> <li>Diversificación de experiencias.</li> <li>Desarrollo de destinos.</li> <li>Fortalecimiento de la calidad y el capital humano.</li> <li>Incentivo al turismo interno con enfoque inclusive.</li> <li>Promoción nacional internacional e internacional.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Informe de avance Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable diciembre 2016, el que detalla los principales avances obtenidos durante el año 2016 y destinos en implementación del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable. <ul style="list-style-type: none"> <li>Resumen Ejecutivo.</li> <li>Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable – el que incluye los siguientes sub ítems.</li> </ul> </li> </ol>	

- Componente Diversificación de Experiencias.
  - Componente Desarrollo de Destinos.
  - Componente Incentivo al Turismo Interno con enfoque Inclusivo.
  - Componente Promoción Nacional e Internacional.
  - Componente Fortalecimiento de la Calidad y del Capital Humano.
- Estado de avance del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable por destinos turísticos.
    - Delimitación Territorial del Plan.
    - Destinos en implementación del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable a diciembre del 2016.
  - Conclusiones.

Por lo tanto, revisada la documentación de la presente meta, ésta se encuentra **cumplida**.



<b>Centro</b>	Gabinete Subsecretaría – Planificación y Gestión
<b>Estado</b>	<b>Cumplida</b>
<b>Meta</b>	<b>Enviar un 85% de Newsletter interno informativo.</b>
<b>Base de Cálculo</b>	100*(N° de Newsletter enviados en el año t/9 newsletter comprometidos en el año t).
<b>Ponderador</b>	25%
<b>Análisis cualitativo</b>	
<p>Por medio de Memorándum N°920001617, de fecha 06 de enero de 2017, el Servicio remite a esta Auditoría Ministerial, la documentación para determinar el grado de cumplimiento de la presente meta, en formato CD, el que incluye print de pantalla con las portadas de cada Newsletter enviados, señalando las fechas en que se enviaron y que corresponden a las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Newsletter N°1, enviado en fecha – 29 abril de 2016.</li> <li>- Newsletter N°2, enviado en fecha – 30 mayo de 2016.</li> <li>- Newsletter N°3, enviado en fecha – 30 junio de 2016.</li> <li>- Newsletter N°4, enviado en fecha – 29 julio de 2016.</li> <li>- Newsletter N°5, enviado en fecha – 31 agosto de 2016.</li> <li>- Newsletter N°6, enviado en fecha – 30 septiembre de 2016.</li> <li>- Newsletter N°7, enviado en fecha – 28 octubre de 2016.</li> <li>- Newsletter N°5, enviado en fecha – 30 noviembre de 2016.</li> <li>- Newsletter N°6, enviado en fecha – 23 diciembre de 2016.</li> </ul> <p>Conforme a lo presentado se verifica que la meta comprometida ha sido <b>cumplida</b>.</p>	

Control de participantes en el Informe		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Mariana Mancilla Fuenzalida Profesional Unidad Control de Gestión	Cecilia Cortés Stevens Profesional Auditoría Ministerial	Patricio Cuadra Cáceres Auditor Ministerial
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 
Fecha: 13 de enero de 2017	Fecha: 26 de enero de 2017	Fecha: 27 de enero de 2017

