



**REPORTE MONITOREO DE PROGRAMAS E INICIATIVAS PROGRAMÁTICAS**

**EJECUCIÓN AÑO 2017**

**MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO**

**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

**DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA**

**DIVISIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN PÚBLICA**

**DIPRES**

**2018**

## Introducción

El presente reporte contiene los resultados del proceso de Monitoreo de los Programas e Iniciativas Programáticas del Servicio Nacional de Turismo, correspondientes al ejercicio fiscal 2017. Dicha información, provista por el Servicio a través de la plataforma web de DIPRES, ha sido sistematizada por la División de Control de la Gestión Pública en un formato estándar. En el presente documento, se publican los resultados del proceso de monitoreo para cuatro programas y/o iniciativas.

Cabe señalar que a partir del año 2013, DIPRES da inicio al proceso de Monitoreo de Programas e Iniciativas, luego de contar con una base de datos relevante de programas e iniciativas con sus respectivos diseños. Dicha data, se generó gradualmente gracias a los procesos de Evaluación Ex Ante de Diseño (iniciado en 2008) y de la Presentación de Programas al Presupuesto a través de un Formulario Estándar (FE iniciado en 2001), los cuales permitieron recabar para cada programa e iniciativa, antecedentes tales como: objetivos (propósito y fin), indicadores de resultados (a nivel de producto, intermedios y eventualmente finales), bienes y servicios provistos (componentes), población a la que se dirige (beneficiarios), estimaciones de gasto y gasto efectivo, entre otros antecedentes.

Las fichas de monitoreo presentan, en general, información de los últimos tres años (2015, 2016 y 2017). Sin embargo, y debido principalmente a que el monitoreo de programas e iniciativas es un proceso relativamente nuevo e incremental en su cobertura, hay programas e iniciativas para los que no se cuenta con información para los tres períodos.

Asimismo, cabe señalar que los programas e iniciativas programáticas monitoreadas hasta ahora, no corresponden necesariamente a la totalidad de la oferta programática ejecutada por el Servicio durante el año 2017, debido a que identificar y dar estructura programática a las diversas actividades ejecutadas por las institución con recursos públicos, es un proceso permanente y dinámico, que se actualiza cada año durante la formulación del presupuesto.

Al final del presente informe se adjunta un glosario con las definiciones conceptuales y operativas que ayudan a comprender mejor los contenidos del mismo.

## Contenido

Programa de Promoción Turística Internacional .....	4
Programa Gira de Estudio .....	6
Programa Turismo Familiar.....	9
Programa Vacaciones Tercera Edad .....	11
Glosario de Términos .....	13

## Programa de Promoción Turística Internacional

### SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

#### DESCRIPCIÓN

Este programa tiene como objetivo aumentar el conocimiento de la oferta turística de Chile en segmentos de mercados de países extranjeros abordados<sup>1</sup> para aumentar visitantes, estadía y divisas por turismo recreativo y negocios, que beneficiarán la oferta receptiva y las economías locales. Para el logro del objetivo se realizan campañas de promoción turística dirigida al consumidor final, además de diversas acciones de promoción turística dirigida al canal de comercialización.

Caracterización	
Eje	Crecimiento
Ámbito	Fomento productivo
Año inicio	2002

Evaluaciones	
Ex Ante de diseño	2018: Recomendado Favorablemente (Reformulación)
Monitoreado desde	2012
Ex Post	EPG 2016: Desempeño Insuficiente

#### MONITOREO 2015-2017

##### I. Población y Gasto

La población objetivo identificada corresponde a 4.891 empresas.

	Unidad de medida	2015	2016	2017
Población beneficiada	Empresas	10.342	13.924	13.231
Gasto por beneficiario	Miles \$2018	733	758	690

##### II. Ejecución Presupuestaria

Porcentaje de ejecución respecto a	2015	2016	2017
Presupuesto Inicial	100%	99%	98%
Presupuesto Final	100%	99%	98%

<sup>1</sup> Los mercados abordados para el periodo 2016-2018 definidos son: Europa (España, Francia, Alemania, Inglaterra, Holanda y Benelux (Bélgica – Luxemburgo)); Latinoamérica (Argentina, Perú, Brasil, Colombia y México); Norteamérica (Estados Unidos y Canadá); Australia.

### III. Nivel de producción

Componente <sup>2</sup>	Unidad de medida	Producción (Unidad)		
		2015	2016	2017
Promoción turística dirigida a consumidor final	Campañas de promoción turística	41	240	No aplica
Promoción turística dirigida al canal de comercialización	Acciones de promoción turística	48	66	No aplica
Promoción turística dirigida al canal de comercialización – por concurso público	Acciones de promoción turística	No aplica	No aplica	0 <sup>3</sup>
Promoción turística dirigida al canal de comercialización – por cupos vía inscripción <sup>4</sup>	Acciones de promoción turística	No aplica	No aplica	56
Promoción turística dirigida al público final ejecución directa	Campañas de promoción turística	No aplica	No aplica	69
Promoción turística dirigida al público final vía concurso público	Campañas de promoción turística	No aplica	No aplica	1

### IV. Resultados

Indicador de Propósito	Fórmula de cálculo	2015	2016	2017
Tasa de aumento de llegadas de turistas provenientes de los mercados abordados	$\left( \frac{N^{\circ} \text{ de visitantes de mercados abordados ingresados al país en el año } t}{N^{\circ} \text{ de visitantes de mercados abordados ingresados al país en el año } t-1} - 1 \right) * 100$	24% (Sin información)	27% <sup>5</sup> (500.638/392.912)	12% (5.665.571/5.044.772)

<sup>2</sup> A mediados del año 2017 se reformuló el Programa, rediseñando sus componentes.

<sup>3</sup> Las bases de los concursos se publicaron en julio de 2017 y el proceso de postulación cerró el 31 de octubre de 2017. El concurso concluyó con 112 proyectos presentados que se encuentran en etapas de evaluación / adjudicación / firma de convenios. Las campañas tendrán concentrada su ejecución en el año 2018 en los meses de marzo a junio y de octubre a diciembre, periodos de toma de decisión respecto a viajes por motivo de vacaciones en el hemisferio norte.

<sup>4</sup> Sólo en éste componente es requisito para las empresas participantes (beneficiarios directos) estar registradas y vigentes en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos.

<sup>5</sup> Indicador 2016 contempló cifra preliminar de ingreso de turistas para el año 2016.

## Programa Gira de Estudio

### SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

#### DESCRIPCIÓN

El programa forma parte del conjunto de programas de turismo social, dirigidos a distintos segmentos de la población, que fomentan el desarrollo del turismo nacional y la oferta turística al interior del país, promoviendo el quiebre de la estacionalidad y contribuyendo al desarrollo de la industria. El programa tiene como objetivo que las empresas turísticas ubicadas en comunas/destinos con problemas de estacionalidad incrementen su actividad en temporada media y baja. Para esto, subsidia paquetes turísticos de giras de estudio, que consisten en viajes dirigidos principalmente a jóvenes de enseñanza media diurna y adultos acompañantes de establecimientos educacionales que reciben subsidio estatal.

Caracterización	
Eje	Crecimiento
Ámbito	Fomento productivo
Año inicio	2007

Evaluaciones	
Ex Ante de diseño	Sin evaluación ex ante
Monitoreado desde	2013
Ex Post	Sin evaluación ex post en los últimos cinco años

#### MONITOREO 2015-2017

##### I. Población y Gasto

La población objetivo identificada corresponde a 3.886<sup>6</sup> empresas.

	Unidad de medida	2015	2016	2017
<b>Población beneficiada</b>	Empresas <sup>7</sup>	110	147	137
<b>Gasto por beneficiario</b>	Miles \$2018	22.322	20.535	22.254

##### II. Ejecución Presupuestaria

Porcentaje de ejecución respecto a	2015	2016	2017
<b>Presupuesto Inicial</b>	100%	99%	100%
<b>Presupuesto Final</b>	100%	99%	100%

<sup>6</sup> Se incluye en población objetivo desde el año 2017 a: agencias de viaje, tour operador, servicios de alojamiento, restaurantes, transporte y guías de turismo.

<sup>7</sup> Pueden participar en la propuesta pública personas naturales y jurídicas, que cumplan con los requisitos establecidos en la legislación vigente y las bases de licitación del Programa.

### III. Nivel de producción

Componente	Unidad de medida	Producción (Unidad)		
		2015	2016	2017
Paquetes turísticos de gira de estudio para jóvenes de establecimientos educacionales con puntaje IVE-SINAE	Número paquetes turísticos	19.701	25.635	25.828

#### Etapas del proceso de producción

Componente	Etapa	2015	2016	2017
Paquetes <sup>8</sup> turísticos de gira de estudio para jóvenes de establecimientos educacionales con puntaje IVE-SINAE <sup>9</sup>	Paquetes turísticos ejecutados (personas)	Sin información	25.295	24.753
	Paquetes turísticos en ejecución (personas)	Sin información	340	1.075
	Establecimientos educativos postulados	1.009	1.052	1.179

### IV. Resultados

Indicador de Propósito	Fórmula de cálculo	2015	2016	2017
Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en los Programas de Turismo Social del total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos participantes de los programas	$(N^{\circ} \text{ de noches cama ocupadas por los Programas de Turismo Social, en temporadas baja y medio, año } t / n^{\circ} \text{ de noches cama disponibles en los establecimientos de alojamiento participantes en los Programas de Turismo Social, en temporadas baja y media, año } t) * 100$	Sin información	29% (422.440/1.480.491)	26% (370.164/1.403.398)

<sup>8</sup> Un paquete turístico corresponde a un pasajero viajado.

<sup>9</sup> IVE (Índice de Vulnerabilidad del Establecimiento): es un indicador del nivel de vulnerabilidad presente en cada establecimiento.

SINAE (Sistema Nacional de Asignación con Equidad): es un conjunto de criterios que permite identificar distintos grupos dentro de la población de estudiantes de educación básica y media de establecimientos municipales o particulares subvencionados del país, de acuerdo al nivel de vulnerabilidad que presentan.

Indicador IVE-SINAE: calculado por el Departamento de Planificación y Estudios de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB).

Otros indicadores	Fórmula de cálculo	2015	2016	2017
Porcentaje de noches cama utilizadas por el Programa Gira de Estudio del total de noches cama disponible en temporada baja y media en los establecimientos participantes en el programa	(Noches cama utilizadas por el Programa Gira de Estudio en temporada baja y media año t / total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico participantes del programa año t)*100	15% (Sin información)	28% (125.678/451.206)	Sin información



## Programa Turismo Familiar

### SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

#### DESCRIPCIÓN

El programa forma parte del conjunto de programas de turismo social, dirigidos a distintos segmentos de la población, que fomentan el desarrollo del turismo nacional y la oferta turística al interior del país, promoviendo el quiebre de la estacionalidad y contribuyendo al desarrollo de la industria. El programa tiene como objetivo incrementar la utilización de servicios turísticos de alojamiento a través del desarrollo y subsidio de paquetes turísticos destinados a familias, es una iniciativa a través de la cual se subsidia el 95% de paquetes turísticos modalidad todo incluido, focalizado en que familias vulnerables puedan vacacionar en las temporadas alta y baja de diferentes destinos determinados del país.

Caracterización	
Eje	Crecimiento
Ámbito	Fomento productivo
Año inicio	2015

Evaluaciones	
Ex Ante de diseño	2015: Recomendado Favorablemente (Nuevo)
Monitoreado desde	2015
Ex Post	Sin evaluación ex post en los últimos cinco años

#### MONITOREO 2015-2017

##### I. Población y Gasto

La población objetivo identificada corresponde a 759 empresas.

	Unidad de medida	2015	2016	2017
Población beneficiada <sup>10</sup>	Empresas	86	35	44
Gasto por beneficiario	Miles \$2018	13.153	38.558	30.971

##### II. Ejecución Presupuestaria

Porcentaje de ejecución respecto a	2015	2016	2017
Presupuesto Inicial	100%	99%	99%
Presupuesto Final	100%	99%	99%

<sup>10</sup> En el año 2015 se considera como población beneficiaria a los servicios de alojamiento turístico (29), guías de turismo (37), restaurant (14) y tour operadores (6). Sin embargo, desde el año 2016 se considera sólo a prestadores de alojamiento turístico, en concordancia con el propósito del Programa que busca aumentar la utilización de servicios turísticos de alojamiento a través del desarrollo de paquetes turísticos destinados a familias, precisión a la que se llega luego de la implementación del piloto del Programa en el año 2015.

### III. Nivel de producción

Componente	Unidad de medida	Producción (Unidad)		
		2015	2016	2017
Paquetes <sup>11</sup> turísticos ejecutados para familias	Número paquetes turísticos	8.734	11.081	11.340

### IV. Resultados

Indicador de Propósito	Fórmula de cálculo	2015	2016	2017
Porcentaje de ocupabilidad de camas generadas por el programa, sobre el total de camas de los establecimientos de alojamiento participantes en un año (365 días)	$(\text{N}^\circ \text{ de pernoctaciones generadas por el programa año } t / \text{total de plazas disponibles en los establecimientos participantes del programa año } t) * 100$	3% (22.386/730.365)	4% (28.520/792.780)	3% (28.448/907.755)

<sup>11</sup> Un paquete turístico corresponde a un pasajero.

## Programa Vacaciones Tercera Edad

### SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

#### DESCRIPCIÓN

El programa forma parte del conjunto de programas de turismo social, dirigidos a distintos segmentos de la población, que fomentan el desarrollo del turismo nacional y la oferta turística al interior del país. El programa tiene como fin potenciar el quiebre de la estacionalidad turística, promoviendo el turismo interno en temporada de media y baja demanda. Por otro lado, permite que adultos mayores, jubilados, pensionados, montepiados y personas con capacidad disminuida accedan a los beneficios que aporta la actividad turística. Para ello, se desarrollan paquetes turísticos que cuentan con un subsidio del Gobierno.

Caracterización	
Eje	Crecimiento
Ámbito	Fomento productivo
Año inicio	2001

Evaluaciones	
Ex Ante de diseño	Sin evaluación ex ante
Monitoreado desde	2013
Ex Post	Sin evaluación ex post en los últimos cinco años

#### MONITOREO 2015-2017

##### I. Población y Gasto

La población objetivo identificada corresponde a 8.052<sup>12</sup> empresas.

	Unidad de medida	2015	2016	2017
<b>Población beneficiada</b>	Empresas	340	446	821
<b>Gasto por beneficiario</b>	Miles \$2018	16.351	12.436	6.901

##### II. Ejecución Presupuestaria

Porcentaje de ejecución respecto a	2015	2016	2017
<b>Presupuesto Inicial</b>	99%	100%	100%
<b>Presupuesto Final</b>	100%	100%	100%

<sup>12</sup> Se incorporan en la población objetivo para el año 2017 las empresas de servicios de alimentación y de guías de turismo y; los nuevos destinos en el Programa Nacional (3 destinos) y Regional (7 destinos), lo que permite abarcar más prestadores de servicios turísticos.

### III. Nivel de producción

Componente	Unidad de medida	Producción (Unidad)		
		2015	2016	2017
Paquetes turísticos ejecutados para viajes de la tercera edad	Número paquetes turísticos	41.480	51.174	52.344

#### Etapas del proceso de producción

Componente	Etapas	2015 <sup>13</sup>	2016	2017
Paquetes <sup>14</sup> turísticos ejecutados para viajes de la tercera edad	Paquetes turísticos ejecutados (personas)	Sin información	41.186	39.856
	Paquetes turísticos en ejecución (personas)	Sin información	9.988	12.488

### IV. Resultados

Indicador de Propósito	Fórmula de cálculo	2015	2016	2017
Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en los Programas de Turismo Social del total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos participantes de los programas	$(\text{Número de noches cama ocupadas por los Programas de Turismo Social, en temporadas baja y media, año } t / \text{Número de noches cama disponibles en los establecimientos de alojamiento participantes en los Programas de Turismo Social, en temporadas baja y media, año } t) * 100$	Sin información	29% (422.440/ 1.480.491)	26% (370.164/ 1.403.398)

Otros indicadores	Fórmula de cálculo	2015	2016	2017
Porcentaje de pernoctaciones de pasajeros del programa del total disponible en establecimientos de alojamiento	$(\text{N}^\circ \text{ de pernoctaciones efectuadas en los destinos asociados al Programa Vacaciones Tercera Edad en temporada baja y media año } t / \text{total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el Programa Vacaciones Tercera Edad año } t) * 100$	21% (Sin información)	26% (296.762/ 1.136.846)	Sin información

<sup>13</sup> Las etapas de producción fueron solicitadas a contar del año 2016 para este Programa.

<sup>14</sup> Un paquete turístico corresponde a un pasajero (conjunto de distintos servicios turísticos al que un pasajero puede acceder).

## Glosario de Términos

- Calificación de evaluación Ex Post de programas
  - Buen Desempeño: el programa presenta resultados positivos y significativos a nivel intermedio y final, así como también en las dimensiones diseño, gestión y producto.
  - Desempeño Suficiente: el programa tiene resultados positivos que dan cuenta de sus objetivos, sin embargo presenta debilidades en alguna(s) de las dimensiones evaluadas.
  - Desempeño Insuficiente: el programa presenta resultados insuficientes y/o muestra debilidades en las dimensiones evaluadas que no le permiten dar cuenta de sus objetivos.
  - Resultados no Demostrados: la evaluación no entrega información suficiente que permita obtener resultados concluyentes respecto del desempeño del programa.
  
- Calificación evaluación Ex Ante de programas
  - Recomendado Favorablemente (RF): obtuvo categoría “Suficiente” en cada pilar de la evaluación.
  - Objetado Técnicamente (OT): obtuvo categoría “Insuficiente” en al menos un pilar de la evaluación.
  - Falta Información (FI): aquellos programas que no puedan ser evaluados con la información proporcionada.
  
- Componentes: bienes y/o servicios entregados a los beneficiarios directos o indirectos por un programa o iniciativa programática.
  
- Gasto por beneficiario: corresponde al gasto ejecutado por el programa o iniciativa programática en el año respectivo, dividido por el número de beneficiarios efectivos de dicho año. El gasto informado, puede provenir de más de una fuente de financiamiento, tales como: presupuesto asignado directamente al programa (Servicio Público) a través de la Ley de Presupuestos, así como transferencias de otros Servicios Públicos y/o Gobiernos Regionales, entre otros.
  
- Iniciativa programática: conjunto de actividades necesarias, integradas y articuladas para proveer en forma regular ciertos bienes y/o servicios a beneficiarios de la sociedad civil o de otras instituciones del Estado. Dichas iniciativas si bien pueden basar su diseño en una hipótesis de cambio y abordar problemas de carácter público, tienen un alcance (resultado esperado) más acotado que los programas, por lo que no requieren identificar ni medir resultados intermedios y finales. Debido a lo anterior, para algunas iniciativas programáticas no es relevante definir una población objetivo y/o indicadores de resultado intermedio o resultado final.
  
- Indicador de propósito: indicador de desempeño que permite medir el resultado final o efecto en la población afectada por el problema que dio origen al programa.

- Nivel de producción: cuantificación de la cantidad de bienes y/o servicios entregados a los beneficiarios del programa o iniciativa programática.
- No aplica: cuando no se considera pertinente requerir determinada información (por ejemplo, un componente que no se ejecutó en un año determinado).
- No mide: cuando no es posible cuantificar el indicador por las características propias del diseño de un programa.
- No monitoreado: cuando un programa o iniciativa programática no fue monitoreado en el año de referencia.
- Oferta programática: conjunto de bienes y servicios agregados bajo una estructura de programa o iniciativa programática que genera y entrega una Institución Pública en el marco de su misión y mandato legal.
- Población beneficiada: es aquella parte de la población objetivo que fue efectivamente atendida por el programa en un año determinado.
- Población objetivo: corresponde a las personas (u otra unidad de medida pertinente) que cumplen con los criterios de focalización y que, por lo tanto, el programa planifica atender en un plazo determinado.
- Porcentaje de ejecución: relación porcentual entre el gasto anual efectivo y el presupuesto inicial o final, según corresponda.
- Presupuesto inicial: corresponde al presupuesto aprobado por la Ley de Presupuestos del año respectivo, y vigente al inicio del año fiscal. Este monto puede estar identificado explícitamente en la Ley de Presupuestos, si coincide con un programa presupuestario o con una asignación específica, o en su defecto, corresponder a una estimación de gasto del Servicio Público responsable del programa.
- Presupuesto final: corresponde al gasto definido en el presupuesto inicial, más la totalidad de las modificaciones introducidas a dicho presupuesto a diciembre de cada año. Si el presupuesto inicial es aprobado a través de la Ley de Presupuestos, las modificaciones se realizan por medio de decretos emitidos por el Ministerio de Hacienda.
- Programa: conjunto de actividades necesarias, integradas y articuladas para proveer ciertos bienes y/o servicios, tendientes a lograr un propósito específico en una población objetivo, de modo de resolver un problema que la afecte.
- Programa nuevo: programa que presenta un nuevo propósito (resultado esperado) y que no ha recibido recursos anteriormente en la Ley de Presupuestos.
- Propósito: resultado principal que pretende alcanzar el programa, entendido como un efecto o cambio positivo en la población afectada por el problema que dio origen al programa.

- Reformulación de programa: programa ya existente que manteniendo su propósito (resultado esperado), introduce cambios en algunos elementos claves de su diseño (componentes, estrategia, modalidad de producción, población objetivo, etc.).
- Revisión de diseño: Corresponde a un programa en ejecución y que sin embargo no cuenta con una evaluación ex ante, por lo que es sometido a una revisión de su diseño lógico para que DIPRES le asigne una calificación, según corresponda.
- Sin información: se solicitó la información en el marco del proceso de monitoreo respectivo (a través de un Oficio del Director de Presupuesto) y ésta no fue provista por el Servicio.