



FICHAS DE EVALUACIÓN EX ANTE DE PROGRAMAS PÚBLICOS

FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA 2019

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA

DIVISIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN PÚBLICA

DIPRES

2018

Índice de Programas Evaluados

Programa de Promoción Turística Internacional	1
Programa Gira de Estudio	17
Programa Turismo Familiar	31
Programa Vacaciones Tercera Edad	46

REFORMULACIÓN DE PROGRAMA

Ministerio MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO
Servicio SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
Programa Programa de Promoción Turística Internacional
Tipo Reformulación
Estado CALIFICADO
Código PI070920120000086
Calificación

Sección 1: Antecedentes

Código Sistema

PI070920120000086

Nombre del Programa (420 caracteres)

Programa de Promoción Turística Internacional

Año de inicio del Programa

2002

Identificación presupuestaria

Partida :	07	Subtítulo :	00
Capítulo :	09	Ítem :	00
Programa :	03	Asignación :	00

Unidad responsable de la formulación del Programa.

Servicio:	Servicio Nacional de Turismo
Unidad responsable de la formulación del Programa:	Subdirección de Marketing
Nombre responsable de la formulación del Programa:	
Cargo:	Subdirector de Marketing (S)
Teléfono del contacto:	
Email de contacto:	

Información contraparte operativa de la formulación del Program

Nombre:	
Cargo:	Jefa Dpto. Gestión Institucional
Teléfono del contacto:	
Email de contacto:	

Información contraparte DIPRES

Nombre:	
Email de contacto:	

Eje de acción del programa

Crecimiento

Ámbito de acción del Programa

Fomento productivo

Sección 2: Diagnóstico

Describa el **principal problema público** que el Programa aborda, **identificando la población** afectada.
(1.000 caracteres)

Bajo nivel de conocimiento de la oferta turística de Chile en mercados extranjeros abordados, los que se definen en base a niveles de demanda, gasto promedio diario, días de pernотaciones, conectividad área, porcentaje de participación de dichos mercados en viajes de larga distancia, entre otras variables tendenciales, lo que se ve reflejado en los resultados de demanda de visitantes extranjeros y por ende de ingresos por concepto del turismo. Afectándose la sustentabilidad (sostenibilidad) de empresas formalizadas que son afines a la industria turística, principales receptoras de los flujos de visitantes. El programa apunta a mercados abordados (países fronterizos y de larga distancia) para mejorar la demanda, pernотaciones y gasto promedio diario de estos destinos.

Presente **datos cuantitativos** que evidencien que el problema señalado anteriormente está vigente y que dimensionen la brecha generada por dicho problema.
(1500 caracteres).

De acuerdo a lo indicado en los reportes “Travel & Tourism, Economic Impact 2018” elaborados por la World Travel & Tourism Council, los ingresos por turismo receptivo en Chile representan el 6,2% sobre el total de exportaciones de bienes del país. En el caso de Argentina representa el 7,6% y en Perú el 9,2%. (WTTC; datos 2017). Lo anterior, se explicaría en parte por el gasto total medio individual. Al comparar este indicador (ingreso divisas/llegadas) en Chile el 2017 fue de US\$567 (fuente: Estudio Turismo Receptivo 2017, Sernatur), mientras que en Argentina fue de US\$755 y en Perú US\$921 (elaboración propia en base a la información UNWTO; 2017). Un factor que explicaría la brecha con Argentina y Perú en el gasto total individual medio, es la participación en la llegada de turistas de países fronterizos, quienes presentan un menor gasto medio, y que en Chile alcanza el 65,1%, mientras que la participación en el ingreso de divisas de los países fronterizos baja al 42,4% del total en el 2017. En Perú en cambio, pese a tener 5 países fronterizos - 2 más que Chile - la participación en las llegadas de países fronterizos es sólo del 47,4% (Ministerio de Turismo de Perú, año 2017), mientras que en el caso de Ecuador solo el 23,6% de las llegadas provienen de sus países limítrofes. (Ministerio de turismo de Ecuador, año 2017). Por otra parte, en Chile la participación de mercados de larga distancia en las llegadas totales es del 31,5% mientras que la participación de dichos mercados en el ingreso de divisas es del 61,5%. Es por lo anterior que la estrategia de intervención del programa se focaliza en aumentar las llegadas de los países de larga distancia de manera de aumentar el ingreso global de divisas a nuestro país y a su vez mantener la estrategia de intervención en países fronterizos los que nos permiten romper la estacionalidad contribuyendo con ello a mejorar la sustentabilidad de las empresas relacionadas al rubro turístico y por otra parte diversificar la oferta turística de Chile

Señale la **fuentes** de dicha información (encuestas, referencias bibliográficas, etc.) entregando el respectivo link para acceder a ésta.

Los datos fueron analizados de:
<http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>
<https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2017/11/20170731-TURISMO-RECEPTIVO-2016.pdf>
<http://mkt.unwto.org/es/node/50316>
<https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2018/chile2018.pdf>

Identifique las **principales causas del problema**. Presente datos cuantitativos que avalen la relevancia y el vínculo con el problema, identificando la fuente

Causa	Vínculo y datos cuantitativos que avalen la relación con el problema
Insuficiente información del destino que genera bajo conocimiento del País.	Estudio de Tipificación de la Demanda Turística Potencial de Chile realizado el 2010 a 110 operadores de larga distancia que operaban Latinoamérica, evidenció el problema; bajo a mediano conocimiento de Chile, por ello el canal de comercialización (ttoos, agencias de viajes, líneas aéreas y agencias de viaje on-line) no recomienda viajar a Chile por no ser conocido como destino turístico en el extranjero, reflejado en la ausencia de Chile en la oferta turística del canal de comercialización.
Insuficiente cobertura promocional, geográfica y temporal	Las campañas comunicacionales en años anteriores han cubierto 2 o 3 mercados abordados y en períodos espaciados, (Ejemplo: Campaña offline Nieve –Brasil 2010, Campaña online medios Norteamérica 2010). No se ha podido implementar una cobertura permanente multisoporte durante el año, que genere un conocimiento del país de manera constante, para aumentar la llegada de turistas e ingreso de divisas.

Mencione los **principales efectos** del problema en la población afectada. Presente datos cuantitativos que avalen la relevancia del efecto descrito, indicando la fuente.

Efecto	Datos cuantitativos y relevancia del efecto
No ser elegidos como destino recreacional por el visitante extranjero de mercados abordados por la insuficiente información del país.	El desconocimiento de la oferta turística por falta de promoción otorga ventajas a la competencia. El Estudio de Tipificación de la Demanda Turística Potencial de Chile hecho a 110 operadores indicó que el desconocimiento genera que no recomienden el destino, que el cliente se guíe por el \$ de venta, afectando la llegada del cliente potencial. Estos mercados representan el 59,7% de las llegadas, con USD 74,4 de gasto promedio diario (2010). La evolución fue el 1% de caída respecto al 2009.
Baja en el flujo de visitantes de mercados prioritarios y dependencia en el flujo de visitantes del mercado fronterizo Argentina.	Los mercados prioritarios representan el 90,4% de las llegadas a Chile. Dentro de este 90% Argentina representa un 42% del total. Fuente: Sernatur 2016-2017. Lo indicado anteriormente genera una dependencia en las divisas generadas por turistas argentinos en los destinos que visitan.

Sección 3: Población del Programa

3.1 Caracterización de la población

Cuantifique la **población potencial**, que corresponde a la población que presenta el problema público.

Número	Unidad
27.903	unidades

Si la unidad de medida corresponde a "unidades", señale a qué se refiere con ello. (50 caracteres)

Prestadores de servicios turísticos

Señale cómo estimó y qué fuentes de datos utilizó para cuantificar la población potencial. (500 caracteres)

La población potencial, se calcula en base al total de:

- Prestadores turísticos registrados en Registro de prestadores turísticos el cual administra el SERNATUR, la unidad corresponde a prestadores de servicios turísticos.
- Asociaciones Gremiales vigentes en el Registro de Asociaciones Gremiales el cual administra el Ministerio de Economía.
- Municipalidades en el registro que administra la SUBDERE
- Empresas del giro 552050 no contenidas en el Registro de Sernatur

Defina la o las variables y criterios de focalización, teniendo presente que al menos uno de estos criterios de focalización debe permitir discriminar si la población objetivo efectivamente presenta el problema señalado en el diagnóstico.

Cuantifique la **población objetivo**, que corresponde a aquella parte de la población potencial que cumple los criterios de focalización

Número
27.903

En 2019 ¿el programa atenderá a toda la población objetivo identificada anteriormente o sólo a una parte?

El programa atenderá parte de la población objetivo en 2018 y la entrega de beneficios será gradual a través de los años.

Señale los criterios de priorización, que corresponden a los criterios que permiten ordenar el flujo de beneficiarios dentro de un plazo plurianual, determinando en forma no arbitraria a quiénes se atiende antes y a quiénes después.

Según componente(C)
 C1: Acción ferias/workshop/eventos: Orden de inscripción en acciones promocionales hasta completar cupos. Acción Viajes de Familiarización: Orden de solicitud de asignación directa y cumplimiento de criterios de asignación hasta agotar fondo.
 C2: Acción Postulaciones e Inspecciones – Turismo Reuniones: Orden de solicitud de asignación directa y cumplimiento de criterios de asignación hasta agotar el fondo concursable o el fondo para asignación directa. Acción ferias/eventos/Capacitaciones: Orden de inscripción en acciones promocionales hasta completar cupos.
 C3: Según brief que fija criterios de selección del programa de visita (destino, servicios y productos asociados) de acuerdo a medio o periodista y segmento al que apunta.
 C4: Concurso campaña Conjunta entre empresas chilenas y extranjeras en los mercados prioritarios – Cooperadas. Orden de postulación, cumplimiento de los requisitos establecidos en las respectivas bases del Concurso y hasta agotar fondo.

Cuantifique la población beneficiaria, que corresponde a aquella parte de la población objetivo que el programa planifica atender en los próximos 4 años.

2019	2020	2021	2022
12945	13333	13733	14145

Explique los **criterios de egreso** en base a los cuales se determinará que un beneficiario se encuentra egresado del Programa

Por las características del programa, éste no cuenta con criterios de egreso.

Indique en cuántos meses/años promedio **egresarán** los beneficiarios del programa

0,00

¿Pueden los beneficiarios acceder más de una vez a los beneficios que entrega el Programa?

Si

En caso de respuesta afirmativa, explique las razones por las cuales un beneficiario puede acceder más de una vez a los beneficios que entrega el Programa

Un beneficiario puede participar en las acciones de Promoción Internacional, las veces que estime dependiendo de los criterios de inscripción/postulación de los prestadores de servicios turísticos en los componentes 1 y 2 del programa.
 Por ejemplo, un prestador puede ir a todas las ferias en que participa Sernatur, realizadas en Europa, si así lo estima conveniente y si cumple con todos los criterios para la inscripción.

En virtud de los antecedentes provistos, se presenta la cobertura del programa:

	2019
Sobre población potencial (población beneficiaria / población potencial)	46,39 %
Sobre población objetivo (población beneficiaria / población objetivo)	46,39 %

3.2 Describa cómo se sistematiza el proceso de selección de beneficiarios

Si

El Servicio cuenta con sistemas de registros que permitan identificar beneficiarios (RUT, RBD, Datos de Contacto, etc.). Si su respuesta es afirmativa, descríbalos. Además, señale si el Programa tiene una glosa presupuestaria, que le obligue a remitir información de resultados al H. Congreso Nacional o a DIPRES. Indique subtítulo, ítem, asignación y número de glosa.

Si, dispone de una base de datos con la información general de los prestadores de servicios turísticos a partir del Sistema Nacional de Registro de prestadores de Servicios turísticos, sistema que fue legalmente declarado obligatorio por la Ley de Turismo, a partir del mes de junio de 2013.

Cuenta además con las bases de datos de: Registro de Asociaciones Gremiales Vigentes del Ministerio de Economía, Registro de Municipalidades de la SUBDERE y Registro de empresas con giro 552050 (Servicios de banquetes, bodas y otras celebraciones) del SII que no se encuentren contenidas en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos.

Cabe señalar que los beneficiarios del componente 1 y 2 son posibles de identificar/caracterizar en los registros anteriormente señalados.

Por las características del programa, no es factible identificar/cuantificar los beneficiarios de los componentes 3 y 4, puesto que corresponden a acciones de promoción dirigidas a prensa e influenciadores y canal de comercialización. El impacto de estos componentes sólo puede evaluarse en función de los resultados de los indicadores del programa u estudios de mayor costo (llegada de turistas, pernoctaciones, gasto promedio, entre otros).

Si

Si existe un **proceso de postulación** a los beneficios del programa, ¿El Servicio cuenta con sistemas de información que permitan identificar a los postulantes (RUT, RBD, Datos de Contacto, etc.)? Si su respuesta es afirmativa, descríbalos

Según Componentes:

C1 Se cuenta con base de datos que contienen los datos de beneficiarios: evento en que participará, Razón Social, RUT, N. de registro SERNATUR, Nombre Comercial, Asistentes a la actividad, Nombre representante legal, email, Dirección, Región, Teléfono.

C2 Existe proceso de postulación y registro a través de cartas de apoyo.

C3y4 No es posible identificar los beneficiarios.

¿Con qué **otra información de caracterización de postulantes y beneficiarios** cuenta el Programa? (por ejemplo: demográfica, geográfica, económicas, sociales, laborales, etc.). Describa y mencione si esta información se encuentra centralizada y accesible.

No se cuenta con caracterización de postulantes y beneficiarios.

Sección 4: Objetivos y Seguimiento

4.1 Resultados esperados del Programa

Indique el **fin del Programa**, entendido como el objetivo de política pública al que contribuye el Programa.
(250 caracteres)

Contribuir al crecimiento de industria turística nac. a través de ejecución de acciones de promoción y difusión de productos y destinos turísticos, atrayendo mayor número de turistas de mercados abordados, logrando aumento en frecuencia de llegadas

Indique el **propósito del Programa**, entendido como el resultado directo que el Programa espera obtener en los beneficiarios.
(250 caracteres)

Aumento del conocimiento de la oferta turística de Chile en mercados extranjeros abordados para lograr el aumento de visitantes e ingresos de divisas que beneficien a la industria del turismo receptivo nacional.

Señale el indicador a través del cual se medirá el logro del propósito (entendido como un indicador asociado a la variable de resultado señalada en el propósito)

Indicador:	Tasa de aumento de llegadas de turistas provenientes de los mercados abordados
Fórmula de Cálculo (Numerador/denominador):	$((N^{\circ} \text{ de llegada de turistas al país de los mercados abordados en el período } t / N^{\circ} \text{ de llegada de turistas al país de los mercados abordados en el período } t-1) - 1) * 100$
Unidad de Medida:	unidades

Señale el valor actual y del indicador

Situación Actual		Situación Proyectada con Programa
2017	2018	2019
12,30	-7,48	9,98

Señale la **metodología o evidencia**, que permite definir la situación actual y proyectada

Mediciones cualitativas y cuantitativas anuales del gasto turístico y de turismo receptivo efectuadas por Sernatur.
Los estudios se basan en estudios en Aeropuerto y cuantificación de datos generados por PDI.
Situación proyectada: Estimaciones estadísticas en base a comportamiento histórico del flujo de visitantes a Chile, introduciendo factores exógenos que han afectado las cifras en el pasado, tales como precio del petróleo, fluctuaciones relevantes del tipo de cambio, escenario de crisis: económica, política, sanitarias, naturales, terrorista, entre otros.

¿El Programa tiene año de término?

No, el Programa tiene una duración indefinida.

Indique el **año de término** proyectado para el Programa

0

Justifique la fecha de término del Programa, ya sea definida o indefinida.

El programa se encuentra en implementación, a raíz de la reformulación realizada en el año 2017.
Se considera que la fecha de término es indefinida, puesto que los mercados abordados por el programa son variables según las acciones que se tome en cada componente en base de las estrategias de marketing, pudiendo permanentemente aumentar el conocimiento de la oferta turística de Chile en mercados extranjeros.

Señale el año en el cual el Programa logrará su **plena implementación** (régimen) y puede cuantificar resultados relevantes, y por ello someterse una evaluación de continuidad

2020

Si corresponde, detalle el **indicador** adicional que permita complementar la medición de resultados

Señale el valor actual y esperado del **indicador**.

Señale la **metodología o evidencia**, que permite definir la situación actual y proyectada.
(1.000 caracteres)

4.2 Información de Resultados Esperados

Indique la o las fuentes de información (institucionales u otra) de donde se obtendrán las variables que conforman el indicador de logro de propósito, señalado en la sección de resultados.

Informe de llegada de turistas elaborado por SERNATUR en base a datos migratorios generados por Jefatura Nacional de Extranjería y Policía Internacional.

¿Esta información se encuentra centralizada y accesible?

Si

En caso de respuesta negativa, defina acciones concretas, planificadas o en ejecución, para contar con dicha información a partir del próximo año.

Sección 5: Estrategia y Componentes

5.1 Estrategia de intervención del Programa

Explique brevemente en qué consiste la estrategia de intervención del Programa, esto es cómo la provisión de los bienes y/o servicios a la población beneficiada permite el logro del propósito. (2.500 caracteres)

La estrategia de intervención se focaliza en acciones dirigidas al turismo recreativo y de negocios en mercados internacionales abordados. Los mercados abordados se definen a partir de los mercados prioritarios contenidos en el Plan de Marketing Turístico Internacional Vigente. (Los mercados abordados se definen en base a niveles de demanda, gasto promedio diario, días de pernoctaciones, conectividad área, % de participación de dichos mercados en viajes de larga distancia, entre otras variables tendenciales.)
A partir de la definición base y los mercados a abordar se definen las acciones según audiencias o componentes del programa. Los componentes del programa corresponden a acciones de promoción dirigidas a (1) Canal de comercialización, (2) Turismo de Reuniones o MICE (3) Prensa e influenciadores y (4) Público final. Mientras que las acciones según componente puede ser la participación en ferias internacionales, organización de eventos, viajes de familiarización, capacitaciones al canal de comercialización, campañas comunicacionales a público final y acciones de soporte de marketing transversales, entre otras.
Estas acciones se llevan a cabo a través de las modalidades que permite la Ley de compras, compras directas en mercado público, grandes compras, tratos directos y licitaciones o bien, lo indicado en la Ley de Bases, a través de Concursos Públicos vía ventanilla abierta.
Todas las acciones son ejecutadas con la finalidad de generar mayor conocimiento del país en los mercados abordados, ya sea a público final para incentivar directamente al turista o al canal de comercialización para que ofrezcan a Chile como un destino turístico relevante en Latinoamérica.

Indique concretamente en qué consiste la reformulación (ej.: incorporación de nuevos enfoques, incorporación de nuevos componentes, cambios en la estrategia de intervención, cambios en los criterios de focalización, etc.) (2.000 caracteres)

Se re-define la población potencial, objetivo y beneficiaria del programa
Se abren los componentes en función de la audiencia objetivo (público final/ canal de comercialización, Turismo de Reuniones y Prensa e influenciadores)
Se acotan los mecanismos de participación (Inscripción, concurso y postulación directa)
Se incorporan las acciones relacionadas a soporte de marketing por componente.

Señale las **razones** que justifican la reformulación del Programa (ej.: evaluaciones anteriores, necesidades de coordinación con otros programas, nuevas orientaciones, etc.) (2.000 caracteres)

Necesidad de acotar y definir mecanismo de levantamiento de la población beneficiaria que permita dimensionar el alcance real de las acciones del programa.
Necesidad de redefinir la inversión del programa de acuerdo a las audiencias de cada acción incorporando los gastos en soporte que dichas acciones conllevan.

Mencione las **articulaciones** necesarias con otros programas (de la institución u otras instituciones públicas o privadas), si corresponde. Indique cómo se operativizan (coordinan y controlan) dichas articulaciones y qué rol cumple cada institución y programa. Además, señale si el Programa actualmente apalanca recursos financieros de fuentes externas (públicas o privadas).
(500 caracteres)

Coordinación con la Subsecretaría de Turismo quien entrega las directrices para la promoción internacional a través del Plan de Marketing Turístico Internacional Vigente.
El programa apalanca fondos públicos y privados de:
Las regiones que cuentan con programas propios de promoción turística a través de FNDR, esto se realiza a través de las Direcciones Regionales de Sernatur quienes son los que presentan los programas a ser financiados mediante los FNDR de sus respectivas regiones. Dentro de estos programas se consideran acciones de promoción turística internacional de la región las que complementan el plan de Promoción Turística Internacional del país. La relación con los GORE la tienen directamente los directores regionales de SERNATUR, siendo este un ente asesor del gore en temas técnicos.

Empresas privadas a través de los aportes en campañas de promoción, acciones dirigidas al canal de comercialización, Turismo de Reuniones, prensa e influenciadores.

5.2 Componentes

Componente 1	
Nombre del componente	Promoción turística dirigida al canal de comercialización
Unidad de medida de producción	Acciones dirigidas al canal de comercialización
Describa brevemente el componente , identificando cuál es el bien o servicio provisto al usuario final (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.). (400 caracteres)	Entidades relacionadas al rubro turístico, pueden inscribirse para participar en Ferias de tmo, capacitaciones o eventos a TO y agencias realizados en los mcds abordados; postular al fondo concursable vía ventanilla abierta para desarrollar acciones dirigidas al canal de comercialización de los mercados emisor y solicitar la realización conjunta a Sernatur de Viajes de Familiarización.
Precise la modalidad de producción (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.) (400 caracteres)	Subsidio a la demanda; Ferias de tmo, capacitaciones o eventos. El servicio produce vía compras públicas las acciones. Fondo Concursable: Sernatur disponibiliza fondos para la industria de manera que ellos produzcan acciones de capacitación y participación en ferias o eventos para trade. Producción conjunta: Sernatur produce por Ley de compras los FAM y los privados aportan servicios terrestres.
Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión (agentes operadores intermediarios, centros profesionales, consultores, etc.), identificando si corresponde mecanismos de rendición de cuenta. (400 caracteres)	SERNATUR, Subsecretaría Turismo, Consejo Consultivo para la Promoción Turística. Proveedores inscritos en Chile Proveedores. Entidades jurídicas/naturales relacionadas al rubro turístico En el caso de los Fondos Concursables, las empresas adjudicadas deben rendir mensualmente según lo indicado en el Manual de Rendiciones del Servicio.

Componente 2

Nombre del componente	Promoción turística dirigida al Turismo de Reuniones o MICE
Unidad de medida de producción	Acciones de promoción turística dirigidas a Turismo de Reuniones o MICE
Describa brevemente el componente , identificando cuál es el bien o servicio provisto al usuario final (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.). (400 caracteres)	Entidades, pueden solicitar apoyo para postulaciones a Congresos y eventos Internacionales para tener a Chile como sede. Además pueden solicitar apoyo para Visitas de inspección de Congresos o Pre postulaciones cuando estén escogiendo opciones de sedes. Mediante modalidad de compra que permita la Ley de compras, se ejecutan Campañas on y off line al segmento de Reuniones y ferias/eventos MICE
Precise la modalidad de producción (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.) (400 caracteres)	Ejecución de estas acciones se realizan a través de modalidades que entregue la Ley de compras.
Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión (agentes operadores intermediarios, centros profesionales, consultores, etc.), identificando si corresponde mecanismos de rendición de cuenta. (400 caracteres)	SERNATUR, Subsecretaría Turismo, Consejo Consultivo para la Promoción Turística. Proveedores inscritos en Chile Proveedores. Entidades jurídicas/naturales relacionadas al rubro MICE En caso de que una postulación a Congreso este asociado a presupuesto, se solicita un informe de viaje describiendo el cumplimiento de los objetivos de la postulación.

Componente 3	
Nombre del componente	Promoción turística dirigida dirigidas a Prensa e influenciadores
Unidad de medida de producción	Acciones de promoción turística dirigidas a Prensa e influenciadores
Describa brevemente el componente , identificando cuál es el bien o servicio provisto al usuario final (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.). (400 caracteres)	Realización de viajes de familiarización, capacitaciones o eventos para prensa e influenciadores, ruedas de prensa, RRPP. Se realizan a través de modalidades que entregue la Ley de compras. Los. FAM Press se producen en una sola compra.

<p>Precise la modalidad de producción (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.) (400 caracteres)</p>	<p>La ejecución de estas acciones se realizan a través de modalidades que entregue la Ley de compras.</p>
<p>Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión (agentes operadores intermediarios, centros profesionales, consultores, etc.), identificando si corresponde mecanismos de rendición de cuenta. (400 caracteres)</p>	<p>SERNATUR, Subsecretaría Turismo, Consejo Consultivo para la Promoción Turística. Proveedores inscritos en Chile Proveedores. No se solicita rendición de cuenta, salvo los informes técnicos para adjuntar a los pagos.</p>

Componente 4	
<p>Nombre del componente</p>	<p>Promoción turística dirigida dirigidas a Público Final</p>
<p>Unidad de medida de producción</p>	<p>Acciones de promoción turística dirigidas a Público final</p>
<p>Describa brevemente el componente, identificando cuál es el bien o servicio provisto al usuario final (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.). (400 caracteres)</p>	<p>Las Campañas comunicacionales genéricas activas, Estacionales, Branding en medios online y offline dirigidas al consumidor final, son llevadas a cabo a través de modalidades que entregue la Ley de compras, mediante una sola compra que ejecute las campañas proyectados y aprobadas.</p> <p>Campañas de promoción cooperadas entre el sector público y privado en medios off y on line dirigidas a consumidor final, son llevadas a cabo mediante concursos públicos.</p>
<p>Precise la modalidad de producción (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.) (400 caracteres)</p>	<p>Ejecución de estas acciones puede ser a través de concursos públicos y/o través de modalidades que entregue la Ley de compras.</p>
<p>Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión (agentes operadores intermediarios, centros profesionales, consultores, etc.), identificando si corresponde mecanismos de rendición de cuenta. (400 caracteres)</p>	<p>SERNATUR, Subsecretaría Turismo, Consejo Consultivo para la Promoción Turística. Proveedores inscritos en Chile Proveedores.</p> <p>Se solicita rendición de cuenta (en caso de Concursos Públicos) según Manual de Rendiciones vigente para los Concursos.</p>

5.3 Nivel de producción

Componentes	Unidad de medida de Producción	2019
Promoción turística dirigida al canal de comercialización	Acciones dirigidas al canal de comercialización	11
Promoción turística dirigida al Turismo de Reuniones o MICE	Acciones de promoción turística dirigidas a Turismo de Reuniones o MICE	8
Promoción turística dirigida dirigidas a Prensa e influenciadores	Acciones de promoción turística dirigidas a Prensa e influenciadores	5
Promoción turística dirigida dirigidas a Público Final	Acciones de promoción turística dirigidas a Público final	27

Sección 6: Uso de Recursos

6.1 Estimación de gastos

Señale los gastos totales del Programa.

Componentes		2019 (miles de \$)
Promoción turística dirigida al canal de comercialización	Total Componente	2.024
Promoción turística dirigida al Turismo de Reuniones o MICE	Total Componente	448
Promoción turística dirigida dirigidas a Prensa e influenciadores	Total Componente	906
Promoción turística dirigida dirigidas a Público Final	Total Componente	5.028
Gastos Administrativos o No Asociados a Componentes.		873
Total		9.279

Gastos por beneficiario.

Indicador Programa	Año 2019 (miles de \$ / beneficiario)
	0,72

Gastos por unidad de producción de componente.

Componentes	Año 2019 (miles de \$ / unidad de componente)
Promoción turística dirigida al canal de comercialización	184,00
Promoción turística dirigida al Turismo de Reuniones o MICE	56,00
Promoción turística dirigida dirigidas a Prensa e influenciadores	181,20
Promoción turística dirigida dirigidas a Público Final	186,22

Porcentaje de gastos administrativos o no asociados a componentes del programa.

Indicador gasto	Año 2019
	9,41 %

PROGRAMA REVISIÓN DE DISEÑO

Ministerio MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO
Servicio SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
Programa Programa Gira de Estudio
Tipo Revisión Diseño
Estado CALIFICADO
Código PI070920130001644
Calificación

Sección 1: Antecedentes

Código Sistema	PI070920130001644												
Nombre del Programa (420 caracteres)	Programa Gira de Estudio												
Año de inicio del Programa	2007												
Identificación presupuestaria	<table border="1"><tr><td>Partida :</td><td>07</td><td>Subtítulo :</td><td>24</td></tr><tr><td>Capítulo :</td><td>09</td><td>Ítem :</td><td>01</td></tr><tr><td>Programa :</td><td>01</td><td>Asignación :</td><td>133</td></tr></table>	Partida :	07	Subtítulo :	24	Capítulo :	09	Ítem :	01	Programa :	01	Asignación :	133
Partida :	07	Subtítulo :	24										
Capítulo :	09	Ítem :	01										
Programa :	01	Asignación :	133										
Unidad responsable de la formulación del Programa.	<table border="1"><tr><td>Servicio:</td><td>Servicio Nacional de Turismo</td></tr><tr><td>Unidad responsable de la formulación del Programa:</td><td>Sub unidad de Programa Gira de Estudio</td></tr><tr><td>Nombre responsable de la formulación del Programa:</td><td></td></tr><tr><td>Cargo:</td><td>Encargada Nacional Sub unidad Programa Gira de Estudio</td></tr><tr><td>Teléfono del contacto:</td><td></td></tr><tr><td>Email de contacto:</td><td></td></tr></table>	Servicio:	Servicio Nacional de Turismo	Unidad responsable de la formulación del Programa:	Sub unidad de Programa Gira de Estudio	Nombre responsable de la formulación del Programa:		Cargo:	Encargada Nacional Sub unidad Programa Gira de Estudio	Teléfono del contacto:		Email de contacto:	
Servicio:	Servicio Nacional de Turismo												
Unidad responsable de la formulación del Programa:	Sub unidad de Programa Gira de Estudio												
Nombre responsable de la formulación del Programa:													
Cargo:	Encargada Nacional Sub unidad Programa Gira de Estudio												
Teléfono del contacto:													
Email de contacto:													
Información contraparte operativa de la formulación del Program	<table border="1"><tr><td>Nombre:</td><td></td></tr><tr><td>Cargo:</td><td>Jefa Dpto. Gestión Institucional</td></tr><tr><td>Teléfono del contacto:</td><td></td></tr><tr><td>Email de contacto:</td><td></td></tr></table>	Nombre:		Cargo:	Jefa Dpto. Gestión Institucional	Teléfono del contacto:		Email de contacto:					
Nombre:													
Cargo:	Jefa Dpto. Gestión Institucional												
Teléfono del contacto:													
Email de contacto:													
Información contraparte DIPRES	<table border="1"><tr><td>Nombre:</td><td></td></tr><tr><td>Email de contacto:</td><td></td></tr></table>	Nombre:		Email de contacto:									
Nombre:													
Email de contacto:													
Eje de acción del programa	Crecimiento												

Ámbito de acción del Programa

Fomento productivo

Sección 2: Diagnóstico

Describe el **principal problema público** que el Programa aborda, **identificando la población** afectada. (1.000 caracteres)

Los prestadores de servicios turísticos se ven perjudicados por la estacionalidad turística nacional, que consiste en la irregular distribución anual de las pernoctaciones, debido a la concentración de la demanda en determinados meses del año. Los prestadores de servicios turísticos corresponden a las siguientes categorías del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur: Tour operador, alojamiento turístico, guía de turismo, restaurantes y similares, servicios de esparcimiento, turismo Aventura, taxis y buses de turismo y transporte de pasajeros por carretera interurbana. En el caso de la categoría “taxis y buses de turismo”, cabe precisar el programa sólo beneficia a buses de turismo, ya que el paquete turístico incluye bus durante todo el viaje. Una vez se logre su desagregación del registro no será contabilizado.

Presente **datos cuantitativos** que evidencien que el problema señalado anteriormente está vigente y que dimensionen la brecha generada por dicho problema. (1500 caracteres)

La industria turística es un sector en crecimiento y que en la actualidad ha logrado posicionarse como uno de los principales en el desarrollo económico del país. De acuerdo a estimaciones realizadas por la World Travel and Tourism Council (WTTC), durante el año 2016 las empresas pertenecientes a las actividades características del turismo en Chile, contribuyeron con aproximadamente el 10,2% del PIB total del país y aportaron alrededor del 9,8% del empleo directo e indirecto respecto al empleo total. Sin embargo, la industria turística no se encuentra exenta de problemas. Uno de ellos corresponde a la estacionalidad. La estacionalidad turística se mide a través del Índice de estacionalidad (%). Mientras mayor sea el porcentaje, mayor es la estacionalidad. El Índice de estacionalidad 2017 a nivel nacional es de 27.1%, sin embargo, este porcentaje mantiene alta variabilidad en los registros que lo componen con respecto al promedio, dado lo anterior, existen variadas comunas de destino turístico altamente estacionales, tales como Algarrobo (107%), Pichilemu (86.4%), Pucón (98.4%) entre otras. Al analizar con mayor profundidad, por ejemplo, en la comuna de Pucón, más del 50% de las pernoctaciones anuales se realizaron en 2 meses del año (enero y febrero), mientras que en agosto las pernoctaciones representan sólo el 3,1% del total anual. Lo anterior implica que en diversas comunas de destino turístico existe una alta capacidad ociosa por un periodo de tiempo prolongado.

Señale la fuente de dicha información (encuestas, referencias bibliográficas, etc.) entregando el respectivo link para acceder a ésta.

Estudio de desempeño 2017 de los Programas de Turismo Social realizado por el Departamento de Estadísticas del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), en base a la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (EMAT) realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

Explique por qué el Estado a través de este Servicio debe participar en la solución de este problema (mandato legal, prioridad gubernamental, justificación de política pública, etc.). (1.000 caracteres)

La estacionalidad es un problema eminentemente turístico y a nivel nacional, cuyas consecuencias impactan de manera transversal en el desarrollo socioeconómico del país. Debido a las causas que originan el problema, la industria turística no ha sido capaz de resolverlo de manera autónoma. En este contexto, el Servicio Nacional de Turismo es el organismo público encargado de promover y difundir el desarrollo de la actividad turística nacional, regido por la Ley orgánica N° 1.224 del Ministerio de Economía. A su vez, la ley de Turismo N° 20.423 señala que el Servicio “promoverá el desarrollo de programas sociales que, junto con permitir el acceso a los diferentes grupos de interés social a los beneficios del turismo, contribuyan a crear empleo; a fomentar la inversión de las empresas, especialmente las de menor tamaño; a disminuir la estacionalidad turística y a la descentralización del país”.

Identifique las **principales causas** del problema. Presente datos cuantitativos que avalen la relevancia y el vínculo con el problema, indicando la fuente.

Causa	Vínculo y datos cuantitativos que avalen la relación con el problema
<p>Concentración de viajes en los meses de verano por factores culturales. Las personas tienen el hábito de viajar pernoctando en alojamientos turísticos en ene y feb.</p>	<p>La estacionalidad turística se debe principalmente al arraigado hábito de las personas de concentrar sus viajes en los meses de verano, debido a factores culturales (calendario escolar, vacaciones entre otros). Según "medición y comportamiento del Turismo interno año 2016" de Sernatur, del total de viajes con pernoctación realizados durante el año 2016 por la población residente (zonas urbanas), aproximadamente la mitad se concentra en enero 21,1% y febrero 28,8%.</p>
<p>Concentración de viajes en los meses de verano por factores climáticos y condiciones geográficas del país que favorecen el turismo en enero y febrero.</p>	<p>Debido a las condiciones climáticas y geográficas del país, este posee destinos para la práctica de turismo "sol y playa", lo que genera preferencia por vacacionar en verano. Según estudio de Mercadolibre.cl consultora OH Panel 2013, el 85% de los usuarios de internet tiene planificado salir de vacaciones a un destino turístico nacional durante el verano y la playa encabeza las preferencias (54%). 77% indica que Ene y feb seguirán siendo los meses preferidos por los chilenos para vacacionar.</p>

Mencione los **principales efectos** del problema en la población afectada. Presente datos cuantitativos que avalen la relevancia del efecto descrito indicando la fuente.

Efecto	Datos cuantitativos y relevancia del efecto
Subutilización de Servicios Turísticos	De acuerdo a la EMAT (INE), la tasa de ocupabilidad nacional de plazas 2017 en los servicios de alojamiento turístico es cercana al 23%, donde enero y febrero superan el 40%, mientras que en algunos meses del año la ocupabilidad baja a 15%. En línea con lo anterior, en determinadas comunas este porcentaje baja drásticamente, por ejemplo, en Algarrobo de marzo a diciembre la ocupabilidad promedio es cercana al 7%, lo cual implica un 93% de disponibilidad mensual no utilizada.
Disminución de ingresos por habitación para el mercado hotelero	El ingreso promedio por habitación disponible en Hoteles (RevPAR) a nivel nacional en el mes de enero es de \$45.240, sin embargo, en el mes de junio cae hasta los \$28.797. Al analizar con mayor profundidad es posible apreciar que por ejemplo en el destino turístico "Araucanía Lacustre", el ingreso promedio en enero es de \$63.597, no obstante, durante mayo disminuye considerablemente a \$13.544. Fuente: "Estadísticas de EAT 1° semestre 2017" Dpto. de Estadísticas Sernatur, en base a EMAT (INE).
Estacionalidad y disminución del empleo en sector turismo	Según el estudio "estimación del empleo en turismo año 2013" realizado por el departamento de estadísticas de Sernatur, en el trimestre móvil diciembre-febrero la cantidad de empleos bordeó los 325.000, mientras que en el trimestre julio-septiembre la cifra cae aproximadamente hasta los 280.000. Esta distribución estacional en el empleo se visualiza en todas las series estudiadas del 2009 al 2013.

Sección 3: Población del Programa

3.1 Caracterización de la población

Cuantifique la población potencial, que corresponde a la población que presenta el problema público identificado en el diagnóstico.

Número	Unidad
15.362	unidades

Si la unidad de medida corresponde a "unidades", precise a qué se refiere con ello.

Prestadores de servicios turísticos (PST)

Señale cómo se estimó y qué fuentes de datos se utilizó para cuantificar la población potencial.

La fuente de datos es el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur (actualizado al 24.05.2018) y se consideran las siguientes categorías de clasificación utilizadas por el componente: Tour operador, alojamiento turístico, guía de turismo, restaurantes y similares, servicios de esparcimiento, turismo Aventura, taxis y buses de turismo, y transporte de pasajeros por carretera interurbana. En el caso de la categoría "taxis y buses de turismo", cabe precisar el programa sólo beneficia a buses de turismo, ya que el paquete turístico incluye bus durante todo el viaje. Cabe precisar que una vez se logre su desagregación del registro no será contabilizado.

Defina la o las variables y **criterios de focalización**, teniendo presente que al menos uno de estos criterios de focalización debe permitir discriminar si la población objetivo efectivamente presenta el problema identificado en el diagnóstico.

Variable	Criterio	Medio de verificación
Estacionalidad turística.	Prestadores de Servicios de Alojamiento turísticos que se encuentran ubicados en comunas con índice de estacionalidad superior a 10%.	Estudio de desempeño Programas de Turismo Social y Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur
Estado de inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur	Prestadores de servicios turísticos que se encuentran en estado vigente en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur	Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur

Cuantifique la población objetivo, que corresponde a aquella parte de la población potencial que cumple los criterios de focalización.

Número
2.855

En 2019 ¿el Programa atenderá a toda la población objetivo identificada anteriormente, o sólo a una parte?

El Programa atenderá parte de la población objetivo en 2018 y la entrega de beneficios será gradual a través de los años.

Señale los criterios de priorización, esto es, aquellos criterios que permiten ordenar el flujo de beneficiarios dentro de un plazo plurianual, determinando en forma no arbitraria a quiénes se atiende antes y a quiénes después.

El Programa no cuenta con criterios de priorización, en virtud que, para la participación de un PST en la confección del componente, este debe haber alcanzado un acuerdo comercial de prestación de servicios con la empresa adjudicataria responsable de la ejecución del Programa y de este modo, convertirse en un subcontrato de dicha empresa.

Cuantifique la población beneficiaria, que corresponde a aquella parte de la población objetivo que el programa atenderá en los próximos 4 años

2019	2020	2021	2022
250	250	250	250

Explique los criterios de egreso en base a los cuales se determinará que un beneficiario se encuentra egresado del Programa

Los prestadores de servicios turísticos beneficiados egresan cuando la comuna de destino transite por un período consecutivo de 3 años con un índice de estacionalidad inferior al 10%.

Indique en cuántos meses/años promedio **egresarán** los beneficiarios del Programa.

0,00

¿Pueden los beneficiarios acceder más de una vez a los beneficios que entrega el Programa?

Si

En caso de respuesta afirmativa, explique las razones por las cuales un beneficiario puede acceder más de una vez a los beneficios que entrega el Programa

Los beneficiarios pueden acceder más de una vez al beneficio, debiendo para ello lograr un acuerdo comercial con la empresa adjudicataria, en el sentido de que exista una subcontración de los servicios que presta, por tanto, ambas partes deben estar de acuerdo en las condiciones comerciales. Todo lo anterior, siempre y cuando los PST cumplan los requisitos técnicos establecidos en las bases de licitación que regulan el desarrollo del Programa.

En virtud de los antecedentes provistos, se presenta las coberturas del Programa:

Cobertura	2019
Sobre población potencial (población beneficiaria / población potencial)	1,63 %
Sobre población objetivo (población beneficiaria / población objetivo)	8,76 %

3.2 Describa cómo se sistematiza el proceso de selección de beneficiarios

Si

¿El Servicio cuenta con sistemas de registros que permitan identificar agregadamente a los beneficiarios (RUT, RBD, Datos de Contacto, etc.). Si su respuesta es afirmativa, descríbalos. Además, señale si el Programa tiene una glosa presupuestaria, que le obligue a remitir información de resultados al H. Congreso Nacional o a DIPRES. Indique subtítulo, ítem, asignación y número de glosa.

Sí, el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos del Servicio Nacional de Turismo, el cual cuenta con información sobre ubicación, razón social, RUT, nombre de fantasía, entre otros datos. El Programa cuenta con glosa presupuestaria n° 05, correspondiente al Subtítulo 24, Ítem 01, Asignación 133, donde se indica que el Servicio deberá mantener actualizada en su página web un informe detallado identificando los establecimientos educacionales y el número de alumnos por región, que han sido beneficiados con los recursos de este programa.

Si

Si existe un **proceso de postulación** a los beneficios del Programa ¿el Servicio cuenta con sistemas de registros que permitan identificar a los postulantes (RUT, RBD, Datos de contacto, etc.)? Si su respuesta es afirmativa, descríbalos.

Los datos de los postulantes se obtienen de la plataforma de Mercado Público. A su vez, los PST que participan en la ejecución del componente, deben formar parte de la oferta de las adjudicatarias antes mencionadas, encontrándose inscritos en el RNPST de Sernatur. Dicho registro cuenta con información sobre Tipo de Servicio, Región, Comuna, Domicilio, RUT, Razón social, N° de registro, entre otras. Esta información está centralizada y disponible para el Servicio.

¿Con qué otra **información de caracterización de postulantes y beneficiarios** cuenta el Programa? (Por ejemplo: demográfica, geográfica, económicas, sociales, laborales, etc.). Describa y mencione si esta información se encuentra centralizada y accesible.

El Programa cuenta con: Pauta de Revisión Servicio de Alojamiento Turístico (SAT), documento aplicado por los Analistas del Programa en cada destino a los SAT participantes del Programa y que corrobora que estos cumplan los requisitos de cada componente del paquete turístico. Pauta de Revisión de Restaurante, documento aplicado por los Analistas del Programa en cada destino a los restaurantes participantes del Programa y que corrobora que los prestadores cumplan los requisitos de cada componente del paquete turístico. Esta información está centralizada y disponible para el Servicio.

Sección 4: Objetivos y Seguimiento

4.1 Resultados esperados del Programa

Indique el **fin del Programa**, entendido como el objetivo de política pública al que contribuye el Programa.
(250 caracteres)

Disminuir la estacionalidad turística nacional, contribuyendo al desarrollo del sector e incentivando el acceso de distintos segmentos de la población.

Indique el **propósito del Programa**, entendido como el resultado directo que el Programa espera obtener en los beneficiarios.
(250 caracteres)

Las empresas turísticas ubicadas en comunas/destinos con problemas de estacionalidad incrementan su actividad en temporada media y baja.

Señale el **indicador** a través del cual se medirá el logro del propósito (entendido como un indicador asociado a la variable de resultado señalada en el propósito).

Indicador:	Porcentaje de ocupación de noches camas (pernoctaciones) utilizadas a través del Programa Gira de Estudio del total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento participantes del Programa
Fórmula de Cálculo (Numerador/denominador):	(Número de noches cama ocupadas a través del Programa Gira de Estudio, en temporadas baja y medio, año t /Número de noches cama disponibles en los establecimientos de alojamiento participantes del Programa, en temporadas baja y media, año t)*100
Unidad de Medida:	%

Señale el valor actual y del indicador

Situación Actual sin Programa		Situación Proyectada con Programa
Año 2017	Año 2018	Año 2019
28,81	28,81	28,81

Señale la **metodología o evidencia**, que permite definir la situación actual y proyectada.
(1.000 caracteres)

Registros Programa Gira de Estudio tales como bases de datos de paquetes de viaje y pautas de revisión de servicios de alojamiento turístico.

¿El Programa tiene año de término?

No, el Programa tiene una duración indefinida.

Indique el **año de término** proyectado para el Programa

0

Justifique la fecha de término del Programa, ya sea definida o indefinida.

El programa tiene fecha de término indefinida debido a que aborda un problema nacional de larga data, el cual es permanente considerando a la magnitud de los factores que lo originan y cuyas causas no son administrable por la industria turística.

Señale el año en el cual el Programa logrará su **plena implementación** (régimen) y puede cuantificar resultados relevantes, y por ello someterse una evaluación de continuidad

2018

Si corresponde, detalle el **indicador adicional** que permita complementar la medición de resultados

Indicador:	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos participantes en la ejecución del Programa Gira de Estudio respecto al Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos
Fórmula de Cálculo (Numerador/denominador):	(Número de prestadores de servicios turísticos participantes para la ejecución del Programa Gira de Estudio/Número de prestadores de servicios registrados y vigentes en Registro Nacional de prestadores de servicios turísticos de Sernatur) *100
Unidad de Medida:	%

Señale el valor actual y esperado del **indicador**.

Situación Actual sin Programa		Situación Proyectada con Programa
Año 2017	Año 2018	Año 2019
4,05	6,82	7,11

Señale la **metodología o evidencia**, que permite definir la situación actual y proyectada.
(1.000 caracteres)

El valor 2017 corresponde a la situación actual con programa, y el dato se refiere al reportado en el formulario E de monitoreo respectivo. Con respecto a los valores 2018 y 2019 corresponden al número de prestadores de servicios turísticos estimados que participarán en la ejecución del Programa Gira de Estudio. El numerador se obtiene a través de registros del programa tales como informes de supervisión, ofertas técnicas, entre otros, permitiendo sistematizar la población beneficiaria. El denominador se obtiene del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turístico.

4.2 Información de Resultados Esperados

Indique la o las **fuentes** de información (institucionales u otras) de donde se obtendrán las variables que conforman el indicador de propósito identificado en la sección de resultados

El Programa cuenta con un sistema informático, que permite registrar la identidad de todos los pasajeros y corroborar si efectivamente viajaron en el marco del Programa. Dicha información es validada, a modo de ministro de fe, en cada destino por el Analista Regional y plasmada en el documento exportable "Listado de pasajeros/as".
De este modo, el numerador del indicador de propósito se obtiene de una base de datos, alojada en dicho sistema, que incluye información de los viajes ejecutados (fecha de inicio, término, destino, alojamiento) y de cada uno de los pasajeros (nombre, apellido, Rut, dirección, etc.). Para el denominador, la estimación de la disponibilidad de plazas en los servicios de alojamiento utilizados se verifica a partir de dos instrumentos: Pauta de Revisión de Servicios de Alojamiento Turístico, que mantiene información sobre la cantidad de plazas de cada servicio de alojamiento, y el registro consolidado de paquetes de viajes, el cual es un documento que mantiene información sobre el periodo de participación en el Programa por parte de cada servicio de alojamiento durante el año respectivo. Ambos documentos mencionados cuentan con Medios de verificación y se encuentra disponible a través del sistema informático del Programa.

¿Esta información se encuentra centralizada y accesible oportunamente?

Si

En caso de respuesta negativa, describa las acciones concretas, planificadas o actualmente en ejecución, que permitirán contar con dicha información a partir de 2018.

Sección 5: Estrategia y Componentes

5.1 Estrategia de intervención del Programa

Explique brevemente en qué consiste la estrategia de intervención del Programa, esto es cómo la provisión de los bienes y/o servicios a la población beneficiada permite el logro del propósito. (2.500 caracteres)

Sernatur, por medio del Programa Gira de Estudio, diseña las bases de licitación del programa, en las cuales se llama a las empresas operadoras turísticas a presentar sus ofertas para participar en la licitación. La empresa que se adjudique la iniciativa subcontrata los PST, los cuales deben cumplir con los requisitos establecidos. De forma paralela, año a año Sernatur invita a postular a los establecimientos educacionales con enseñanza media que reciben subsidio estatal que se encuentran en la base de datos IVE-SINAE (índice de vulnerabilidad escolar) de la Junaeb, los que postulan en la página web del programa con un usuario y clave que se les otorga en la invitación. Cabe señalar que para este año 2018, se recibieron 978 postulaciones, lo que significa que más de la mitad de los colegios quedó en lista de espera. La base de datos IVE-SINAE establece un índice de vulnerabilidad a cada centro educativo, siendo éste el criterio de priorización de colegios (un puntaje de 100% quiere decir que el 100% de los alumnos de ese establecimiento están en condiciones de vulnerabilidad). Por tal razón, entre los colegios que postulan, se seleccionan a los más vulnerables en orden decreciente, según los cupos que existen por región. El último colegio seleccionado posee un índice de 83,56%, sin embargo, el corte dependerá de cuánto corra la lista de espera. Respecto al paquete turístico, éste corresponde a la totalidad de los servicios que se otorga a 1 pasajero durante el viaje, es decir, traslado en bus, alojamiento, alimentación completa, guía de turismo, excursiones y actividades recreativas, y un seguro de asistencia en viaje, durante 5, 4 o 3 noches según la región de origen de la delegación de viaje. De esta forma se intenciona el uso de los prestadores de servicios turísticos durante todo el viaje. Una comuna o destino presenta problemas de estacionalidad cuando su demanda se concentra en ciertos períodos del año y para efectos del programa, posee más del 10% de estacionalidad. Por tal razón, las comunas/destinos definidas son: Arica, Iquique, Caldera, Coquimbo, La Serena, Viña del Mar, Pichilemu, Colbún, Los Ángeles, Cabrero, Pucón, Villarrica, Valdivia, Pto. Varas, Ancud, Río Ibañez y Pto. Natales. El Programa Gira de Estudio permite generar un quiebre estacional en la medida en que posibilita la llegada de pasajeros en los meses de baja y media demanda turística, siendo prioritaria y mayoritaria la ejecución de viajes en temporada baja. El programa subsidia en promedio el 70% del costo del paquete turístico para los alumnos y el 100% para los profesores. El tope del monto a subsidiar es la diferencia entre el costo total de la gira de estudio por beneficiario menos el copago que se establece en bases de licitación (el cual sólo aplica para los alumnos). Los PST que pueden ser parte de la oferta, son los prestadores que están registrados en el portal de Sernatur (portal de Prestadores de Servicios Turísticos), los cuales corresponderán a las categorías que el programa utiliza, las cuales son servicios de alojamiento, restaurantes, transporte, guías, operadores turísticos, entre otras. Los analistas regionales del programa supervisan el desarrollo de cada gira de estudio, validando la identidad de los pasajeros en destino y revisando que efectivamente se otorguen todas las prestaciones comprometidas, velando así por la calidad de los servicios.

Mencione las **articulaciones** necesarias con otros programas (de la institución o de otras instituciones públicas o privadas), si corresponde. Indique cómo se operativizan (coordinan y controlan) dichas articulaciones y qué rol cumple cada institución y programa. Además, señale si el Programa apalanca recursos financieros de fuentes externas (públicas o privadas). (500 caracteres)

El programa se articula con las empresas adjudicatarias para monitorear la ejecución del contrato. Mediante las Direcciones Regionales del Servicio, se coordina la supervisión en terreno de los paquetes turísticos, chequeando que lo establecido en las bases de licitación se cumpla. Por otro lado, el programa se articula directamente con los centros educativos que poseen enseñanza media y con escuelas especiales. En este último caso, se desarrolla un trabajo en conjunto con el Servicio Nacional de la Discapacidad, Senadis, quienes coordinan la selección de escuelas especiales participantes. También existe articulación con el Servicio Nacional de Menores con el objeto de favorecer a los jóvenes que se encuentra bajo la protección del Estado. A partir del año 2016, Sernatur suscribió un convenio de transferencia de recursos con el Ministerio de Educación con el objeto de incrementar los viajes de estudio.

5.2 Componentes

Componente 2

Nombre del componente	Paquete turístico
Unidad de medida de producción	Número de paquetes turísticos
Describa brevemente el componente , identificando cuál es el bien o servicio provisto al usuario final (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.). (400 caracteres)	Paquetes turísticos dirigidos a alumnos, profesores y tutores que considera alojamiento (3 a 5 noches) en alojamiento turístico, alimentación completa, tour, bus, guía, seguro de viaje e impuestos. Es la empresa adjudicataria quien entrega el componente. Se subsidia en promedio el 70% del paquete turístico. A través de los paquetes turísticos, los prestadores de servicios turísticos beneficiarios del programa incrementan su actividad en temporadas baja y media.
Precise la modalidad de producción (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.) (400 caracteres)	Licitaciones públicas
Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión (agentes operadores intermediarios, centros profesionales, consultores, etc.), identificando si corresponde mecanismos de rendición de cuenta. (400 caracteres)	Empresas adjudicatarias del Programa, los prestadores de servicios turísticos que se desempeñan en la ejecución y municipios a nivel nacional. Las adjudicatarias son las encargadas de ejecutar el componente, las cuales presentan rendiciones de cuentas según los paquetes de viaje ejecutados, incluyendo información de cada pasajero viajado. La prestación de los servicios es supervisada en terreno.

5.3 Nivel de producción

Componentes	Unidad de medida de Producción	2019
Paquete turístico	Número de paquetes turísticos	20500

Sección 6: Uso de Recursos

6.1 Estimación de gastos

Señale los gastos totales del Programa..

Componentes		2019 (miles de \$)
Paquete turístico	Total Componente	2.279.648
Gastos Administrativos		100.757
Total		2.380.405

Gastos por beneficiario.

Indicador Programa	Año 2019 (miles de \$ / beneficiario)
	9.521,62

Gastos por unidad de producción de componente.

Componentes	Año 2019 (miles de \$ / unidad de componente)
Paquete turístico	111,20

Porcentaje de gastos administrativos o no asociados a componentes del Programa.

Indicador gasto	Año 2019
	4,23 %

REFORMULACIÓN DE PROGRAMA

Ministerio MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO
Servicio SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
Programa Programa Turismo Familiar
Tipo Reformulación
Estado CALIFICADO
Código PI070920150003476
Calificación

Sección 1: Antecedentes

Código Sistema

PI070920150003476

Nombre del Programa (420 caracteres)

Programa Turismo Familiar

Año de inicio del Programa

2015

Identificación presupuestaria

Partida : 07	Subtítulo : 24
Capítulo : 09	Ítem : 01
Programa : 01	Asignación : 135

Unidad responsable de la formulación del Programa.

Servicio:	Servicio Nacional de Turismo
Unidad responsable de la formulación del Programa:	Subunidad Programa Turismo Familiar
Nombre responsable de la formulación del Programa:	
Cargo:	Encargada Nacional Subunidad Programa Turismo Familiar
Teléfono del contacto:	
Email de contacto:	

Información contraparte operativa de la formulación del Program

Nombre:	
Cargo:	Jefa Dpto. Gestión Institucional
Teléfono del contacto:	
Email de contacto:	

Información contraparte DIPRES

Nombre:	
Email de contacto:	

Eje de acción del programa

Crecimiento

Ámbito de acción del Programa

Fomento productivo

Sección 2: Diagnóstico

Describa el **principal problema público** que el Programa aborda, **identificando la población** afectada.
(1.000 caracteres)

Existe baja utilización de los Servicios Turísticos por parte de los turistas nacionales. Los prestadores de servicios turísticos corresponden a las siguientes categorías del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur: Alojamiento Turístico, y tour operador, guía de turismo, restaurantes y similares, servicios de esparcimiento, taxis y buses de turismo, y transporte de pasajeros por carretera.

Presente **datos cuantitativos** que evidencien que el problema señalado anteriormente está vigente y que dimensionen la brecha generada por dicho problema.
(1500 caracteres).

De acuerdo a la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (INE), la tasa de ocupabilidad nacional de plazas durante el año 2017 en los servicios de alojamiento turístico es cercana al 23%, lo cual significa que existe una capacidad ociosa mayoritaria. A la vez, para el caso de viajes realizados con pernoctación, en un 70% el medio de alojamiento utilizado corresponde a uno privado, destacándose la vivienda de familiares/amigo con un 58,8%. En tanto que los medios de alojamiento colectivo se utilizaron en el 30,0% de los casos, siendo las cabañas el principal medio utilizado (10,3%), seguido por el uso del camping (8,5%)

Dado que la información sobre alojamiento es fundamental, debido a que es un factor relevante para los viajes con pernoctación, también se cuenta con información sobre otros PST. Según la Encuesta de Turismo Interno 2016, la demanda de servicios turísticos en temporada alta y temporada baja-intermedia es la siguiente: alojamiento (pagado) de 25,0% y 9,6%; alimentación 56,2% y 32,4%; buses interurbanos 18,1% y 14,3%, actividades recreativas/culturales/deportivas de 19,0% y 6,4%.

Señale la **fuentes** de dicha información (encuestas, referencias bibliográficas, etc.) entregando el respectivo link para acceder a ésta.

Cifras provisionarias elaboradas por el Departamento de Estadísticas del Sernatur, en base a información del Estudio Turismo Interno año 2016.

Estudio de desempeño 2017 de los Programas de Turismo Social realizado por el Departamento de Estadísticas del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), en base a la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (EMAT) realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

Encuesta de Turismo Interno 2016, Subsecretaría de Turismo.
Estudio de Presupuesto Hogares Familiares 2017 INE.

Identifique las **principales causas del problema**. Presente datos cuantitativos que avalen la relevancia y el vínculo con el problema, identificando la fuente

Causa	Vínculo y datos cuantitativos que avalen la relación con el problema
<p>Preferencia por pernoctación en alojamiento privado (casa o depto. propio o de familiares) en desmedro de la oferta turística formal.</p>	<p>En el 2016, el 88,8% de los hogares residentes en Chile realizaron al menos un viaje interno. De estos, 64,6% corresponden a viajes con pernoctación. De ellos el 68,5% corresponde a viajes de 4 o más noches y 31,5% a viajes de 1 a 3 noches. De los viajes con pernoctación, 29,4% se realizó en algún tipo de alojamiento colectivo (hotel, hostería, residenciales/hostal, cabaña, habitación, camping), 69,7% en alojamiento privado (vivienda familiares/amigos, viviendas arrendadas, segunda vivienda).</p>
<p>La demanda no cuenta con recursos disponibles para viajar y por ende, para utilizar los servicios de prestadores turísticos, a menos que ésta se sobreendeude.</p>	<p>Según el EPF 2017 INE, Los hogares que perciben menor ingreso, gastan más de lo percibido, es decir que su nivel de endeudamiento es mayor.</p> <p>1er quintil, gasto 159.898 ingreso 91.477 2do quintil, gasto 218.712 ingreso 169.990 3er quintil, gasto 273.477 ingreso 255.950 4to quintil, gasto 420.329 ingreso 415.613 5to quintil, gasto 916.678 ingreso 1.195.008</p>
<p>Crecimiento de oferta turística no convencional en desmedro de la oferta turística formal.</p>	<p>Actualmente se han desarrollado nuevas tecnologías y aplicaciones que inciden en el comportamiento turístico. Lo que sucede en el ámbito de alojamiento no convencional durante el año 2017 registró más de 540.000 estadías de huéspedes en Chile, un 151% más que las registradas durante el año 2016 según Airbnb. El Director de la FEDETUR señaló que “hoy en día, el 46% de la oferta de habitaciones en Santiago está compuesta por departamentos de Airbnb”. Fuente: Diario “El Pulso” La Tercera.</p>
<p>Subutilización de PST del país por creciente preferencia de viajes de chilenos a otros países.</p>	<p>Según el Estudio de Turismo Emisivo 2016 de la subsecretaría de turismo y Sernatur, desde el año 2007 al 2016 se ha registrado un aumento de llegadas de chilenos al exterior, pasando de 2.047.400 a 3.552.861 llegadas, con una tasa de variación media acumulada 2007-2016 del 6.3%.</p>

Mencione los **principales efectos** del problema en la población afectada. Presente datos cuantitativos que avalen la relevancia del efecto descrito, indicando la fuente.

Efecto	Datos cuantitativos y relevancia del efecto
Disminución de ingresos por habitación.	El ingreso promedio por habitación disponible en Hoteles (RevPAR), a nivel nacional en el mes de enero es de \$45.240, sin embargo, en el mes de junio es de \$28.797. Por ejemplo en el destino Araucanía Lacustre, en el mes de enero el promedio es de \$63.597 no obstante, en el mes de mayo corresponde a \$13.544. Esta situación se replica a los diversos prestadores de servicios turísticos. Fuente: “Estadísticas de EAT 1° semestre 2017” Dpto. de Estadísticas Sernatur, en base a EMAT (INE).
Disminución del empleo en sector turismo.	Según el estudio “estimación del empleo en turismo año 2013” realizado por el departamento de estadísticas de Sernatur, en el trimestre móvil diciembre-febrero la cantidad de empleos bordeó los 325.000, mientras que en el trimestre julio-septiembre la cifra cae aproximadamente hasta los 280.000. Esta distribución estacional en el empleo se visualiza en todas las series estudiadas del 2009 al 2013.

Sección 3: Población del Programa

3.1 Caracterización de la población

Cuantifique la **población potencial**, que corresponde a la población que presenta el problema público.

Número	Unidad
13.105	unidades

Si la unidad de medida corresponde a "unidades", señale a qué se refiere con ello. (50 caracteres)

Prestadores de servicios turísticos(PST)

Señale cómo estimó y qué fuentes de datos utilizó para cuantificar la población potencial. (500 caracteres)

La fuente es el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur (al 24.05.2018), regulado por DS N° 222 de 2010. Se consideran las sgtes. categorías para la producción del componente: Alojamiento Turístico*, tour operador, guía de turismo, restaurantes y similares, servicios de esparcimiento, taxis y buses de turismo, y transporte de pasajeros por carretera

* Apart Hotel, Cabañas, Centro de Turismo de naturaleza o Lodge, Complejo Turístico o Resort, Hostal, Hostería, Hotel, Hotel Boutique, Residencial, Termas de todo el país.

Defina la o las variables y criterios de focalización, teniendo presente que al menos uno de estos criterios de focalización debe permitir discriminar si la población objetivo efectivamente presenta el problema señalado en el diagnóstico.

Variable	Criterio	Medio de verificación
Ocupabilidad comunal	Los beneficiarios participantes deben desempeñarse en comunas de destino que presenten una ocupabilidad igual o menor al 35% anual.	Datos para cada año proporcionados por el INE, emanados de la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico –EMAT-
Estado de inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur.	Registro de los prestadores de servicio con estado vigente.	Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur.

Cuantifique la **población objetivo**, que corresponde a aquella parte de la población potencial que cumple los criterios de focalización

Número
1.625

En 2019 ¿el programa atenderá a toda la población objetivo identificada anteriormente o sólo a una parte?

Señale los criterios de priorización, que corresponden a los criterios que permiten ordenar el flujo de beneficiarios dentro de un plazo plurianual, determinando en forma no arbitraria a quiénes se atiende antes y a quiénes después.

Si bien en el año 2019 el programa beneficiará a sólo una parte de la población objetivo, el programa no cuenta con criterios de priorización debido a que Sernatur no interviene en el proceso de selección de los prestadores de servicios turísticos. El tour operador que se adjudica la licitación pública es quien subcontrata y presenta en la oferta técnica la descripción de los viajes turísticos y sus respectivos prestadores de servicios turísticos. Lo anterior considerando los criterios de focalización del programa.

Cuantifique la población beneficiaria, que corresponde a aquella parte de la población objetivo que el programa planifica atender en los próximos 4 años.

2019	2020	2021	2022
176	180	180	180

Explique los **criterios de egreso** en base a los cuales se determinará que un beneficiario se encuentra egresado del Programa

Los prestadores de servicios turísticos beneficiados egresarán cuando la comuna de destino en que se desempeñan transite por un periodo consecutivo de 3 años de ocupabilidad superior al 35%.

Indique en cuántos meses/años promedio **egresarán** los beneficiarios del programa

0,00

¿Pueden los beneficiarios acceder más de una vez a los beneficios que entrega el Programa?

Si

En caso de respuesta afirmativa, explique las razones por las cuales un beneficiario puede acceder más de una vez a los beneficios que entrega el Programa

El programa aplica un criterio de egreso en el momento en que la comuna de destino supera el problema de ocupabilidad. Si bien pudiese superar el problema, podría sufrir nuevamente problemas de ocupabilidad por diferentes motivos externos (terremotos, tsunamis etc). En ese sentido los beneficiarios pueden acceder más de una vez al beneficio dependiendo de lograr un acuerdo comercial en que se aceptan los términos y condiciones de la subcontratación con la empresa adjudicataria, quienes en conjunto ejecutan el componente. Sernatur estipula a través de las bases de la licitación los requisitos técnicos que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos beneficiarios del programa.

En virtud de los antecedentes provistos, se presenta la cobertura del programa:

	2019
Sobre población potencial (población beneficiaria / población potencial)	1,34 %
Sobre población objetivo (población beneficiaria / población objetivo)	10,83 %

3.2 Describa cómo se sistemiza el proceso de selección de beneficiarios

Si

El Servicio cuenta con sistemas de registros que permitan identificar beneficiarios (RUT, RBD, Datos de Contacto, etc.). Si su respuesta es afirmativa, descríbalos. Además, señale si el Programa tiene una glosa presupuestaria, que le obligue a remitir información de resultados al H. Congreso Nacional o a DIPRES. Indique subtítulo, ítem, asignación y número de glosa.

Si. Los PST que componen la oferta técnica de la empresa adjudicataria, deben estar inscritos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur. Dicho Registro contiene: Tipo de Servicio, Región, Comuna, Domicilio, RUT, Nombre o razón social, Estado de Registro, N° registro, entre otras. A la vez, en las ofertas, cada prestador adjunta carta de compromiso en que asegura respetar las condiciones del Programa, incluye información comercial y es firmada por cada representante legal. Esta información está centralizada y disponible para el Servicio.
Por otra parte, el programa tiene una glosa presupuestaria (sub.24 ítem Asig. 01 135 glosa N° 06, Ley de Presupuestos 2018), la cual establece que el Servicio debe remitir de manera semestral información de resultados al Congreso Nacional.

Si

Si existe un **proceso de postulación** a los beneficiarios del programa, ¿El Servicio cuenta con sistemas de información que permitan identificar a los postulantes (RUT, RBD, Datos de Contacto, etc.)? Si su respuesta es afirmativa, descríbalos

Si, los beneficiarios directos postulan siendo parte de una oferta en el marco de una licitación pública para proveer el componente. Se cuenta con la siguiente información de los postulantes: RUT de persona natural o jurídica, razón social, giro y dirección entre otras. Esto se registra en la plataforma electrónica administrada por Chilecompra, www.mercadopublico.cl

¿Con qué **otra información de caracterización de postulantes y beneficiarios** cuenta el Programa? (por ejemplo: demográfica, geográfica, económicas, sociales, laborales, etc.). Describa y mencione si esta información se encuentra centralizada y accesible.

El programa cuenta con: Pauta de Revisión Servicio de Alojamiento Turístico (SAT): Documento aplicado por los Analistas del Programa en cada destino a los SAT participantes del Programa y que corrobora que estos cumplan los requisitos de cada componente del viaje.
Pauta de Revisión de Restaurante: Documento aplicado por los Analistas del Programa en cada destino a los restaurantes participantes del Programa y que corrobora que los prestadores cumplan los requisitos de cada componente del viaje.

Sección 4: Objetivos y Seguimiento

4.1 Resultados esperados del Programa

Indique el **fin del Programa**, entendido como el objetivo de política pública al que contribuye el Programa.
(250 caracteres)

Contribuir al crecimiento de la industria turística del país, a través de la realización de viajes turísticos orientados a las familias que permitan incrementar la demanda de los servicios turísticos.

Indique el **propósito del Programa**, entendido como el resultado directo que el Programa espera obtener en los beneficiarios.
(250 caracteres)

Los prestadores de servicios turísticos que se desempeñan en comunas de destino participantes del Programa, han incrementado su utilización a través de la prestación de diferentes servicios turísticos destinados a familias.

Señale el indicador a través del cual se medirá el logro del propósito (entendido como un indicador asociado a la variable de resultado señalada en el propósito)

Indicador:	Porcentaje de ocupación de noches camas (pernoctaciones) utilizadas a través del Programa Turismo Familiar del total de noches cama disponibles en temporada alta y baja en los establecimientos de alojamiento participantes del Programa
Fórmula de Cálculo (Numerador/denominador):	(Número de noches cama ocupadas a través del Programa Turismo Familiar, en temporadas alta y baja, año t /Número de noches cama disponibles en los establecimientos de alojamiento utilizados del Programa en temporada alta y baja, año t)*100
Unidad de Medida:	%

Señale el valor actual y del indicador

Situación Actual		Situación Proyectada con Programa
2017	2018	2019
3,13	3,13	5,66

Señale la **metodología o evidencia**, que permite definir la situación actual y proyectada

Se precisó el numerador con el número real de días de ejecución de viajes, puesto que en Temporada Baja sólo se desarrollan viajes durante los fines de semana, modificándose desde 365 días a 203 días.

Numerador es el número de noches cama ocupadas por el Programa, corresponde a la cuantificación de las pernoctaciones realizadas por los pasajeros/as viajados en el marco del Programa, dependiendo de la duración de cada paquete turístico (componente). Esta información es corroborada en destino por los Analistas Regionales y se encuentra registrada en el sistema informático del Programa.

Denominador, corresponde a la cantidad de plazas en los servicios de alojamiento turístico utilizado en un año, multiplicadas por los días de participación en el Programa de cada uno de ellos durante el año t. Esta información se obtiene a través del instrumento Pauta de Revisión de Servicios de Alojamiento Turístico aplicado en terreno por los Analistas Regionales. Dicha información se encuentra digitalizada y sistematizada. Todos los documentos mencionados anteriormente cuentan con Medios de verificación.

¿El Programa tiene año de término?

No, el Programa tiene una duración indefinida.

Indique el **año de término** proyectado para el Programa

0

Justifique la fecha de término del Programa, ya sea definida o indefinida.

Indefinida. No es posible señalar año de término del programa, debido a que la medición de la tasa de ocupabilidad comunal de cada uno de los destinos intervenidos por el programa deberán superar el 35% de ocupabilidad anual, porcentaje que no depende solamente de la ejecución del programa, también responde a otros factores externos propios de la actividad turística, que por cierto puede fluctuar de un año a otro.

Señale el año en el cual el Programa logrará su **plena implementación** (régimen) y puede cuantificar resultados relevantes, y por ello someterse una evaluación de continuidad

2020

Si corresponde, detalle el **indicador** adicional que permita complementar la medición de resultados

Indicador:	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos participantes en la ejecución del Programa Turismo Familiar respecto del Registro Nacional de Prestadores De Servicios Turísticos.
Fórmula de Cálculo (Numerador/denominador):	(Número de prestadores de servicios turísticos participantes para la ejecución del PTF /número de prestadores de servicios turísticos registrados y vigentes en Sernatur)*100
Unidad de Medida:	%

Señale el valor actual y esperado del **indicador**.

Situación Actual sin Programa		Situación Proyectada con Programa
Año 2017	Año 2018	Año 2019
5,79	6,06	10,83

Señale la **metodología o evidencia**, que permite definir la situación actual y proyectada.
(1.000 caracteres)

El denominador considera en base al Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur: Servicios de Alojamiento Turísticos: todos aquellos en estado vigente ubicados en las comunas de destino donde se desarrolla el Programa.
Resto de Prestadores de Servicios Turísticos (tour operador, guía de turismo, restaurantes y similares, servicios de esparcimiento, taxis y buses de turismo, y transporte de pasajeros por carretera): todos aquellos en estado vigente ubicados en las regiones donde se desarrolla el Programa.
El valor 2017 y 2018 corresponden a la situación actual del programa, considerando en la población objetivo solamente a los alojamientos. Con respecto al valor 2019 corresponde al número de prestadores de servicios turísticos estimados y la población objetivo actualizado que participarán en la ejecución del Programa Turismo Familiar.

4.2 Información de Resultados Esperados

Indique la o las fuentes de información (institucionales u otra) de donde se obtendrán las variables que conforman el indicador de logro de propósito, señalado en la sección de resultados.

El numerador se verifica a partir una base de datos que incluye información de los viajes ejecutados (fecha de inicio, término, destino, alojamiento) y "Listado de pasajeros/as", que señala información sobre los pasajeros.
El denominador se verifica a partir de dos instrumentos: Pauta de Revisión de Servicios de Alojamiento Turístico, que considera la cantidad de plazas de cada servicio de alojamiento y el registro consolidado de viajes, documento que contiene el periodo de participación en el Programa por parte de cada servicio de alojamiento durante el año respectivo.

¿Esta información se encuentra centralizada y accesible?

Si

En caso de respuesta negativa, defina acciones concretas, planificadas o en ejecución, para a contar con dicha información a partir del próximo año.

Sección 5: Estrategia y Componentes

5.1 Estrategia de intervención del Programa

Explique brevemente en qué consiste la estrategia de intervención del Programa, esto es cómo la provisión de los bienes y/o servicios a la población beneficiada permite el logro del propósito. (2.500 caracteres)

El programa promueve el turismo interno durante todo el año, en comunas con ocupabilidad que no superen el 35% a través de viajes turísticos modalidad todo incluido. Actualmente el programa se ejecuta desde la región de Atacama hasta Los Ríos en destinos priorizados por el PNDTS, los que en su mayoría se caracterizan por ser destinos emergentes y preferentemente no utilizados por VTE y GE.

Los viajes están dirigidos a familias chilenas o extranjeras con permanencia definitiva. El programa motiva el gasto turístico, por medio de un subsidio a un paquete turístico con estadías de 2 ó 4 noches dependiendo del tipo de temporada. El subsidio es mayor para los paquetes que se ejecuten en temporada alta puesto que estos paquetes tienen más días de duración y además, los servicios turísticos aumentan de valor en el momento del año en que se ejecutan, es decir Enero, Febrero y vacaciones de invierno. Para acceder al programa, es necesario acreditar situación socioeconómica (Cartola Hogar) según el Registro Social de hogares (RSH). Los cupos se distribuyen por medio de municipios. El componente del programa es ejecutado por terceros a través de licitaciones de carácter regional. Dicho proceso inicia con la preparación y publicación de las Bases de Licitación, las que consideran parámetros de subsidio, cantidad de cupos, así como también los requisitos que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos beneficiarios. Los tour operadores (TO) interesados elaboran y presentan ofertas técnicas que incluyen Traslado, Alimentación completa, Seguro de asistencia en viaje, excursiones, actividades recreativas y alojamiento. Sernatur no selecciona a los beneficiarios (prestadores de servicios turísticos) del programa. Los TO interesados contactan prestadores de servicios turísticos quienes logran acuerdos económicos y firman contratos entre privados. Sernatur no interviene, pero si establece en las bases de licitación los criterios mínimos para participar, pudiendo solicitar a las adjudicatarias la suspensión o eliminación de un prestador, si este no cumple con lo establecido. Los paquetes turísticos tienen la opción de contar con un porcentaje de subsidio al costo total del viaje, el cual Sernatur entrega directamente al TO adjudicatario, una vez que finaliza cada paquete de viaje y que se verifique que la ejecución se haya llevado a cabo según lo contratado. La ejecución de estos paquetes turísticos permite incrementar la actividad de los distintos prestadores de servicios turísticos en temporadas alta y baja y aumentar la ocupabilidad turística

Indique concretamente en qué consiste la reformulación (ej.: incorporación de nuevos enfoques, incorporación de nuevos componentes, cambios en la estrategia de intervención, cambios en los criterios de focalización, etc.) (2.000 caracteres)

Se amplía y precisa la definición de la población potencial, objetivo y beneficiaria, debido a que el programa no sólo beneficia servicios de alojamientos turísticos, sino que otros prestadores de servicios se ven beneficiados al ser parte de una licitación, estos son: tour operador, guía de turismo, restaurantes y similares, servicios de esparcimiento, taxis y buses de turismo, y transporte de pasajeros por carretera

Conforme a lo anterior, se precisa en el propósito del programa, eliminando el término "alojamientos".

Se incorporan requisitos para la población del programa, agregando como característica que deban estar en estado de "vigente" en el Registro Nacional de Prestadores Turísticos del Sernatur, al momento de ofertar.

Se elimina el criterio de focalización con respecto a la restricción de participar en comunas de destino intervenidas por otros programas del Sernatur, debido a que coarta el desarrollo natural de la actividad económica.

Señale las **razones** que justifican la reformulación del Programa (ej.: evaluaciones anteriores, necesidades de coordinación con otros programas, nuevas orientaciones, etc.) (2.000 caracteres)

La reformulación se sustenta en la revisión y análisis realizado durante los 3 años de implementación del programa, concluyendo que éste beneficia directamente no sólo a los prestadores de alojamiento -que durante el año 2017 fueron 44- sino también a los prestadores de los servicios de alimentación, guías de turismo, transporte y tour operadores sumando un total de 163 prestadores de servicios turísticos beneficiados ese año. De este modo, se especifica la población potencial y objetiva, establecidas de acuerdo a las bases de licitación, donde precisa particularmente en la población objetiva que los prestadores de servicios turísticos beneficiarios deben encontrarse en estado de vigente en el Registro Nacional de Prestadores Turísticos del Sernatur, al momento de ofertar. De este modo, la principal razón de la reformulación, es precisar el número real de beneficiarios del programa.

Mencione las **articulaciones** necesarias con otros programas (de la institución u otras instituciones públicas o privadas), si corresponde. Indique cómo se operativizan (coordinan y controlan) dichas articulaciones y qué rol cumple cada institución y programa. Además, señale si el Programa actualmente apalanca recursos financieros de fuentes externas (públicas o privadas). (500 caracteres)

El programa se articula con el monitoreo realizado a las empresas adjudicatarias quienes ejecutan el componente. Además, con las Direcciones Regionales del Servicio, se coordina la supervisión en terreno de los servicios turísticos (a través de la analista regional del programa), chequeando que lo establecido en las bases de licitación se cumpla. También el programa se operativiza con departamentos del Servicio tales como: Fiscalía (quienes aprueban a través de resolución cualquier modificación de contrato), Subdirección Administrativa (quienes administran los recursos asociados al programa).

Externamente el programa se articula con los municipios u otras organizaciones sociales de las regiones participantes para coordinar la postulación, asignación de cupos de viaje y difusión. El Ministerio de Desarrollo Social proporciona estadísticas respecto de los hogares viajados a través del programa según el RSH.

5.2 Componentes

Componente 2	
Nombre del componente	Paquetes turísticos
Unidad de medida de producción	Número paquetes turísticos
Describa brevemente el componente , identificando cuál es el bien o servicio provisto al usuario final (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.). (400 caracteres)	Servicios turísticos subsidiados que contemplan 2 y 4 noches de alojamiento, pensión completa, traslados, city tours, seguro de viaje. Se subsidia en promedio el 95% del paquete turístico. La adjudicataria entrega el componente a través de los viajes ejecutados. El monto máx del valor subsidio por paquete de viaje (temporada alta) es \$180.549 sujeto a reajuste anual. Una prs. viajada equivale a un paquete turístico en el marco del programa
Precise la modalidad de producción (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.) (400 caracteres)	Licitaciones públicas.

<p>Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión (agentes operadores intermediarios, centros profesionales, consultores, etc.), identificando si corresponde mecanismos de rendición de cuenta. (400 caracteres)</p>	<p>Empresas adjudicatarias del Programa, los prestadores de servicios turísticos que se desempeñan en la ejecución y municipios a nivel nacional. Las adjudicatarias son las encargadas de ejecutar el componente, las cuales presentan rendiciones de cuentas según los viaje ejecutados, incluyendo información de cada pasajero viajado. La prestación de los servicios es supervisada en terreno.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.3 Nivel de producción

Componentes	Unidad de medida de Producción	2019
Paquetes turísticos	Número paquetes turísticos	11.372

Sección 6: Uso de Recursos

6.1 Estimación de gastos

Señale los gastos totales del Programa.

Componentes		2019 (miles de \$)
Paquetes turísticos	Total Componente	1.301.260
Gastos Administrativos o No Asociados a Componentes.		56.932
Total		1.358.192

Gastos por beneficiario.

Indicador Programa	Año 2019 (miles de \$ / beneficiario)
	7.717,00

Gastos por unidad de producción de componente.

Componentes	Año 2019 (miles de \$ / unidad de componente)
Paquetes turísticos	114,43

Porcentaje de gastos administrativos o no asociados a componentes del programa.

Indicador gasto	Año 2019
	4,19 %

PROGRAMA REVISIÓN DE DISEÑO

Ministerio MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO
Servicio SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
Programa Programa Vacaciones Tercera Edad
Tipo Revisión Diseño
Estado CALIFICADO
Código PI070920130001631
Calificación

Sección 1: Antecedentes

Código Sistema	PI070920130001631												
Nombre del Programa (420 caracteres)	Programa Vacaciones Tercera Edad												
Año de inicio del Programa	2001												
Identificación presupuestaria	<table><tr><td>Partida :</td><td>07</td><td>Subtítulo :</td><td>24</td></tr><tr><td>Capítulo :</td><td>09</td><td>Ítem :</td><td>01</td></tr><tr><td>Programa :</td><td>01</td><td>Asignación :</td><td>132</td></tr></table>	Partida :	07	Subtítulo :	24	Capítulo :	09	Ítem :	01	Programa :	01	Asignación :	132
Partida :	07	Subtítulo :	24										
Capítulo :	09	Ítem :	01										
Programa :	01	Asignación :	132										
Unidad responsable de la formulación del Programa.	<table border="1"><tr><td>Servicio:</td><td>Servicio Nacional de Turismo</td></tr><tr><td>Unidad responsable de la formulación del Programa:</td><td>Sub unidad de Programa Vacaciones Tercera Edad</td></tr><tr><td>Nombre responsable de la formulación del Programa:</td><td></td></tr><tr><td>Cargo:</td><td>Encargado Nacional Sub unidad Programa Vacaciones Tercera Edad</td></tr><tr><td>Teléfono del contacto:</td><td></td></tr><tr><td>Email de contacto:</td><td></td></tr></table>	Servicio:	Servicio Nacional de Turismo	Unidad responsable de la formulación del Programa:	Sub unidad de Programa Vacaciones Tercera Edad	Nombre responsable de la formulación del Programa:		Cargo:	Encargado Nacional Sub unidad Programa Vacaciones Tercera Edad	Teléfono del contacto:		Email de contacto:	
Servicio:	Servicio Nacional de Turismo												
Unidad responsable de la formulación del Programa:	Sub unidad de Programa Vacaciones Tercera Edad												
Nombre responsable de la formulación del Programa:													
Cargo:	Encargado Nacional Sub unidad Programa Vacaciones Tercera Edad												
Teléfono del contacto:													
Email de contacto:													
Información contraparte operativa de la formulación del Program	<table border="1"><tr><td>Nombre:</td><td></td></tr><tr><td>Cargo:</td><td>Jefa Dpto. Gestión Institucional</td></tr><tr><td>Teléfono del contacto:</td><td></td></tr><tr><td>Email de contacto:</td><td></td></tr></table>	Nombre:		Cargo:	Jefa Dpto. Gestión Institucional	Teléfono del contacto:		Email de contacto:					
Nombre:													
Cargo:	Jefa Dpto. Gestión Institucional												
Teléfono del contacto:													
Email de contacto:													
Información contraparte DIPRES	<table border="1"><tr><td>Nombre:</td><td></td></tr><tr><td>Email de contacto:</td><td></td></tr></table>	Nombre:		Email de contacto:									
Nombre:													
Email de contacto:													

Eje de acción del programa

Crecimiento

Ámbito de acción del Programa

Fomento productivo

Sección 2: Diagnóstico

Describe el **principal problema público** que el Programa aborda, **identificando la población** afectada. (1.000 caracteres)

Los prestadores de servicios turísticos se ven perjudicados por la estacionalidad turística nacional, que consiste en la irregular distribución anual de las pernoctaciones, debido a la concentración de la demanda en determinados meses del año.
Los prestadores de servicios turísticos corresponden a las siguientes categorías del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur: Agencias de viaje y tour operador, alojamiento turístico, guía de turismo, restaurantes y similares, servicios de esparcimiento, turismo Aventura, taxis y buses de turismo y transporte de pasajeros.

Presente **datos cuantitativos** que evidencien que el problema señalado anteriormente está vigente y que dimensionen la brecha generada por dicho problema. (1500 caracteres)

La industria turística es un sector en crecimiento y que en la actualidad ha logrado posicionarse como uno de los principales en el desarrollo económico del país. De acuerdo a estimaciones realizadas por la World Travel and Tourism Council (WTTC), durante el año 2016 las empresas pertenecientes a las actividades características del turismo en Chile, contribuyeron con aproximadamente el 10,2% del PIB total del país y aportaron alrededor del 9,8% del empleo directo e indirecto respecto al empleo total. Sin embargo, la industria turística no se encuentra exenta de problemas. Uno de ellos corresponde a la estacionalidad. La estacionalidad turística se mide a través del Índice de estacionalidad (%). Mientras mayor sea el porcentaje, mayor es la estacionalidad. El Índice de estacionalidad 2017 a nivel nacional es de 27.1%, sin embargo, este porcentaje mantiene alta variabilidad en los registros que lo componen con respecto al promedio, dado lo anterior, existen variadas comunas de destino turístico altamente estacionales, tales como Algarrobo (107%), Pichilemu (86.4%), Pucón (98.4%) entre otras. Al analizar con mayor profundidad, por ejemplo, en la comuna de Pucón, más del 50% de las pernoctaciones anuales se realizaron en 2 meses del año (enero y febrero), mientras que en agosto las pernoctaciones representan sólo el 3,1% del total anual. Lo anterior implica que en diversas comunas de destino turístico existe una alta capacidad ociosa por un periodo de tiempo prolongado.

Señale la fuente de dicha información (encuestas, referencias bibliográficas, etc.) entregando el respectivo link para acceder a ésta.

Estudio de desempeño 2017 de los Programas de Turismo Social realizado por el Departamento de Estadísticas del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), en base a la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (EMAT) realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

Explique por qué el Estado a través de este Servicio debe participar en la solución de este problema (mandato legal, prioridad gubernamental, justificación de política pública, etc.). (1.000 caracteres)

La estacionalidad es un problema eminentemente turístico y a nivel nacional, cuyas consecuencias impactan de manera transversal en el desarrollo socioeconómico del país. Debido a las causas que originan el problema, la industria turística no ha sido capaz de resolverlo de manera autónoma. En este contexto, el Servicio Nacional de Turismo es el organismo público encargado de promover y difundir el desarrollo de la actividad turística nacional, regido por la Ley orgánica N° 1.224 del Ministerio de Economía. A su vez, la ley de Turismo N° 20.423 señala que el Servicio “promoverá el desarrollo de programas sociales que, junto con permitir el acceso a los diferentes grupos de interés social a los beneficios del turismo, contribuyan a crear empleo; a fomentar la inversión de las empresas, especialmente las de menor tamaño; a disminuir la estacionalidad turística y a la descentralización del país”.

Identifique las **principales causas** del problema. Presente datos cuantitativos que avalen la relevancia y el vínculo con el problema, indicando la fuente.

Causa	Vínculo y datos cuantitativos que avalen la relación con el problema
<p>Concentración de viajes en los meses de verano por factores culturales, las personas tienen el hábito de viajar pernoctando en alojamientos turísticos en dos meses del año (enero y febrero).</p>	<p>La estacionalidad turística se debe principalmente al arraigado hábito de las personas de concentrar sus viajes en los meses de verano, debido a factores culturales (calendario escolar, vacaciones entre otros). Según “medición y comportamiento del Turismo interno año 2016” de Sernatur, del total de viajes con pernoctación realizados durante el año 2016 por la población residente (zonas urbanas), aproximadamente la mitad se concentra en enero 21,1% y febrero 28,8%.</p>
<p>Concentración de viajes en los meses de verano por factores climáticos y condiciones geográficas del país que favorecen el turismo en enero y febrero.</p>	<p>Debido a las condiciones climáticas y geográficas del país, este posee destinos para la práctica de turismo "sol y playa", lo que genera preferencia por vacacionar en verano Según estudio de MercaDolibre.cl consultora OH Panel 2013, el 85% de los usuarios de internet tiene planificado salir de vacaciones a un destino turístico nacional durante el verano y la playa encabeza las preferencias (54%). 77% indica que Ene y feb seguirán siendo los meses preferidos por los chilenos para vacacionar.</p>

Mencione los **principales efectos** del problema en la población afectada. Presente datos cuantitativos que avalen la relevancia del efecto descrito indicando la fuente.

Efecto	Datos cuantitativos y relevancia del efecto
Subutilización de Servicios Turísticos	De acuerdo a la EMAT (INE), la tasa de ocupabilidad nacional de plazas 2017 en los servicios de alojamiento turístico es cercana al 23%, donde enero y febrero superan el 40%, mientras que en algunos meses del año la ocupabilidad baja a 15%. En línea con lo anterior, en determinadas comunas este porcentaje baja drásticamente, por ejemplo, en Algarrobo de marzo a diciembre la ocupabilidad promedio es cercana al 7%, lo cual implica un 93% de disponibilidad mensual no utilizada.
Disminución de ingresos por habitación para el mercado hotelero	El ingreso promedio por habitación disponible en Hoteles (RevPAR) a nivel nacional en el mes de enero es de \$45.240, sin embargo, en el mes de junio cae hasta los \$28.797. Al analizar con mayor profundidad es posible apreciar que por ejemplo en el destino turístico "Araucanía Lacustre", el ingreso promedio en enero es de \$63.597, no obstante, durante mayo disminuye considerablemente a \$13.544. Fuente: "Estadísticas de EAT 1° semestre 2017" Dpto. de Estadísticas Sernatur, en base a EMAT (INE).
Estacionalidad y disminución del empleo en sector turismo	Según el estudio "estimación del empleo en turismo año 2013" realizado por el departamento de estadísticas de Sernatur, en el trimestre móvil diciembre-febrero la cantidad de empleos bordeó los 325.000, mientras que en el trimestre julio-septiembre la cifra cae aproximadamente hasta los 280.000. Esta distribución estacional en el empleo se visualiza en todas las series estudiadas del 2009 al 2013.

Sección 3: Población del Programa

3.1 Caracterización de la población

Cuantifique la población potencial, que corresponde a la población que presenta el problema público identificado en el diagnóstico.

Número	Unidad
16.282	unidades

Si la unidad de medida corresponde a "unidades", precise a qué se refiere con ello.

Prestadores de servicios turísticos (PST)

Señale cómo se estimó y qué fuentes de datos se utilizó para cuantificar la población potencial.

La fuente es el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur (al 24.05.2018), regulado por DS N° 222 de 2010. Se consideran las sgtes. categorías para la producción del componente: Agencias de viaje y tour operador, alojamiento turístico, guía de turismo, restaurantes y similares, servicios de esparcimiento, turismo Aventura, taxis y buses de turismo, transporte de pasajeros por carretera, transporte de pasajeros vía aérea y transporte de pasajeros al aeropuerto. Esta estimación será ajustada una vez que el RNPST desagregue la categoría "taxis y buses de turismo", debido a que el Programa no utiliza "taxis de turismo".

Defina la o las variables y **criterios de focalización**, teniendo presente que al menos uno de estos criterios de focalización debe permitir discriminar si la población objetivo efectivamente presenta el problema identificado en el diagnóstico.

Variable	Criterio	Medio de verificación
Estacionalidad turística	Prestadores de Servicios de alojamiento turísticos que se encuentran ubicados en comunas con índice de estacionalidad superior a 10%.	Estudio de desempeño Programas de Turismo Social y Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur
Estado de inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur	Prestadores de servicios turísticos que se encuentran en estado vigente en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur.	Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur

Cuantifique la población objetivo, que corresponde a aquella parte de la población potencial que cumple los criterios de focalización.

Número
3.753

En 2019 ¿el Programa atenderá a toda la población objetivo identificada anteriormente, o sólo a una parte?

El Programa atenderá parte de la población objetivo en 2018 y la entrega de beneficios será gradual a través de los años.

Señale los criterios de priorización, esto es, aquellos criterios que permiten ordenar el flujo de beneficiarios dentro de un plazo plurianual, determinando en forma no arbitraria a quiénes se atiende antes y a quiénes después.

El Programa no cuenta con criterios de priorización, en virtud que, para la participación de un PST en la confección del componente, este debe haber alcanzado un acuerdo comercial de prestación de servicios con la empresa adjudicataria responsable de la ejecución del Programa y de este modo, convirtiéndose en un subcontrato de dicha empresa

Cuantifique la población beneficiaria, que corresponde a aquella parte de la población objetivo que el programa atenderá en los próximos 4 años

2019	2020	2021	2022
900	900	900	900

Explique los criterios de egreso en base a los cuales se determinará que un beneficiario se encuentra egresado del Programa

Los prestadores de servicios turísticos beneficiados egresaran cuando la comuna de destino en que se desempeñan transite por un periodo consecutivo de 3 años con un índice de estacionalidad inferior al 10%

Indique en cuántos meses/años promedio **egresarán** los beneficiarios del Programa.

0,00

¿Pueden los beneficiarios acceder más de una vez a los beneficios que entrega el Programa?

Si

En caso de respuesta afirmativa, explique las razones por las cuales un beneficiario puede acceder más de una vez a los beneficios que entrega el Programa

Los beneficiarios pueden acceder más de una vez al beneficio debido a que para acceder a este es necesario que los PST sean parte de la oferta en el proceso de licitación pública, la cual no puede ser restringida arbitrariamente por el Programa y a la vez, mientras la comuna de destino no egrese del Programa, los PST continuaran sufriendo los efectos de la estacionalidad turística.

En virtud de los antecedentes provistos, se presenta las coberturas del Programa:

Cobertura	2019
Sobre población potencial (población beneficiaria / población potencial)	5,53 %
Sobre población objetivo (población beneficiaria / población objetivo)	23,98 %

3.2 Describa cómo se sistematiza el proceso de selección de beneficiarios

Si

¿El Servicio cuenta con sistemas de registros que permitan identificar agregadamente a los beneficiarios (RUT, RBD, Datos de Contacto, etc.). Si su respuesta es afirmativa, descríbalos. Además, señale si el Programa tiene una glosa presupuestaria, que le obligue a remitir información de resultados al H. Congreso Nacional o a DIPRES. Indique subtítulo, ítem, asignación y número de glosa.

Si, el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur, el cual cuenta con información sobre ubicación, razón social, RUT, nombre de fantasía, entre otros. El Programa cuenta con la glosa presupuestaria n° 04, del Subtítulo 24, Ítem 01, Asignación 132, donde se señala que el Servicio deberá informar anualmente a la Comisión Especial Mixta de Presupuestos acerca de las personas contratadas, recursos asignados, finalidades de las transferencias y objetivos alcanzados.

Si

Si existe un **proceso de postulación** a los beneficios del Programa ¿el Servicio cuenta con sistemas de registros que permitan identificar a los postulantes (RUT, RBD, Datos de contacto, etc.)? Si su respuesta es afirmativa, descríbalos.

Los datos de los postulantes se obtienen de la plataforma de Mercado Público. A su vez, los PST que participan en la ejecución del componente, deben formar parte de la oferta de las adjudicatarias antes mencionadas, encontrándose inscritos en el RNPST de Sernatur. Dicho registro cuenta con información sobre Tipo de Servicio, Región, Comuna, Domicilio, RUT, Razón social, N° de registro, entre otras. Esta información está centralizada y disponible para el Servicio.

¿Con qué otra **información de caracterización de postulantes y beneficiarios** cuenta el Programa? (Por ejemplo: demográfica, geográfica, económicas, sociales, laborales, etc.). Describa y mencione si esta información se encuentra centralizada y accesible.

El Programa cuenta con: Pauta de Revisión Servicio de Alojamiento Turístico (SAT), documento aplicado por los Analistas del Programa en cada destino a los SAT participantes del Programa y que corrobora que estos cumplan los requisitos de cada componente del paquete turístico. Pauta de Revisión de Restaurante, documento aplicado por los Analistas del Programa en cada destino a los restaurantes participantes del Programa y que corrobora que los prestadores cumplan los requisitos de cada componente del paquete turístico. Esta información está centralizada y disponible para el Servicio.

Sección 4: Objetivos y Seguimiento

4.1 Resultados esperados del Programa

Indique el **fin del Programa**, entendido como el objetivo de política pública al que contribuye el Programa.
(250 caracteres)

Disminuir la estacionalidad turística nacional, contribuyendo al desarrollo del sector e incentivando el acceso de distintos segmentos de la población.

Indique el **propósito del Programa**, entendido como el resultado directo que el Programa espera obtener en los beneficiarios.
(250 caracteres)

“Las empresas turísticas ubicadas en comunas/destinos con problemas de estacionalidad han incrementado su actividad en temporada media y baja”

Señale el **indicador** a través del cual se medirá el logro del propósito (entendido como un indicador asociado a la variable de resultado señalada en el propósito).

Indicador:	Porcentaje de ocupación de noches camas (pernoctaciones) utilizadas a través del Programa Vacaciones Tercera Edad del total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento participantes del Programa
Fórmula de Cálculo (Numerador/denominador):	(Número de noches cama ocupadas a través del Programa Vacaciones Tercera Edad, en temporadas baja y medio, año t /Número de noches cama disponibles en los establecimientos de alojamiento participantes del Programa, en temporadas baja y media, año t)*100
Unidad de Medida:	%

Señale el valor actual y del indicador

Situación Actual sin Programa		Situación Proyectada con Programa
Año 2017	Año 2018	Año 2019
21,22	21,22	21,22

Señale la **metodología o evidencia**, que permite definir la situación actual y proyectada.
(1.000 caracteres)

La metodología utilizada para definir la situación actual y proyectada consiste en: Numerador es el número de noches cama ocupadas por el Programa, corresponde a la cuantificación de las pernотaciones realizadas por los pasajeros/as viajados en el marco del Programa, dependiendo de la duración de cada paquete turístico (componente). Esta información es corroborada en destino por los Analistas Regionales y se encuentra registrada en el sistema informático del Programa. Denominador, corresponde a la cantidad de plazas en los servicios de alojamiento turístico utilizados, multiplicadas por los días de participación en el Programa de cada uno de ellos durante el año t. Esta información se obtiene a través del instrumento Pauta de Revisión de Servicios de Alojamiento Turístico aplicado en terreno por los Analistas Regionales. Dicha información se encuentra digitalizada y sistematizada. Todos los documentos mencionados anteriormente cuentan con Medios de verificación. Por otro lado, no existe variación entre los años 2017 y 2019 debido a que la estimación se realizó considerando un presupuesto de continuidad.

¿El Programa tiene año de término?

No, el Programa tiene una duración indefinida.

Indique el **año de término** proyectado para el Programa

0

Justifique la fecha de término del Programa, ya sea definida o indefinida.

El programa tiene fecha de término indefinida debido a que aborda un problema nacional de larga data, el cual es permanente considerando a la magnitud de los factores que lo originan y cuyas causas no son administrable por la industria turística.

Señale el año en el cual el Programa logrará su **plena implementación** (régimen) y puede cuantificar resultados relevantes, y por ello someterse una evaluación de continuidad

2018

Si corresponde, detalle el **indicador adicional** que permita complementar la medición de resultados

Indicador:	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos participantes en la ejecución del Programa Vacaciones Tercera Edad respecto al Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos
Fórmula de Cálculo (Numerador/denominador):	(Número de prestadores de servicios turísticos participantes para la ejecución del Programa Vacaciones Tercera Edad/Número de prestadores de servicios registrados y vigentes en Registro Nacional de prestadores de servicios turísticos de Sernatur)*100
Unidad de Medida:	%

Señale el valor actual y esperado del **indicador**.

Situación Actual sin Programa		Situación Proyectada con Programa
Año 2017	Año 2018	Año 2019
21,87	21,87	23,98

Señale la **metodología o evidencia**, que permite definir la situación actual y proyectada.
(1.000 caracteres)

El valor 2017 corresponde a la situación actual con programa, y el dato se refiere al reportado en el formulario E de monitoreo respectiva. Con respecto a los valores 2018 y 2019 corresponden al número de prestadores de servicios turísticos estimados que participarán en la ejecución del Programa Vacaciones Tercera Edad. El numerador se obtiene a través de registros del programa tales como informes de supervisión, ofertas técnicas, entre otros, permitiendo sistematizar la población beneficiaria. El denominador se obtiene del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turístico.

4.2 Información de Resultados Esperados

Indique la o las **fuentes** de información (institucionales u otras) de donde se obtendrán las variables que conforman el indicador de propósito identificado en la sección de resultados

El Programa cuenta con un sistema informático, que permite registrar la identidad de todos los pasajeros y corroborar si efectivamente viajaron en el marco del Programa. Dicha información es validada, a modo de ministro de fe, en cada destino por el Analista Regional y plasmada en el documento exportable "Listado de pasajeros/as". De este modo, el numerador del indicador de propósito se obtiene de una base de datos, alojada en dicho sistema, que incluye información de los viajes ejecutados (fecha de inicio, término, destino, alojamiento) y de cada uno de los pasajeros (nombre, apellido, Rut, dirección, etc.). Para el denominador, la estimación de la disponibilidad de plazas en los servicios de alojamiento utilizados se verifica a partir de dos instrumentos: Pauta de Revisión de Servicios de Alojamiento Turístico, que mantiene información sobre la cantidad de plazas de cada servicio de alojamiento, y el registro consolidado de paquetes de viajes, el cual es un documento que mantiene información sobre el periodo de participación en el Programa por parte de cada servicio de alojamiento durante el año respectivo. Ambos documentos mencionados cuentan con Medios de verificación y se encuentra disponible a través del sistema informático del Programa.

¿Esta información se encuentra centralizada y accesible oportunamente?

Si

En caso de respuesta negativa, describa las acciones concretas, planificadas o actualmente en ejecución, que permitirán contar con dicha información a partir de 2018.

Sección 5: Estrategia y Componentes

5.1 Estrategia de intervención del Programa

Explique brevemente en qué consiste la estrategia de intervención del Programa, esto es cómo la provisión de los bienes y/o servicios a la población beneficiada permite el logro del propósito. (2.500 caracteres)

El programa promueve el turismo interno en periodos de media y baja demanda en comunas con estacionalidad superior al 10% a través de paquetes turísticos subsidiados a población adulta mayor chilena o extranjera con permanencia definitiva con estadías de 2 a 7 noches pre establecidas por el Programa en bases de licitación.

El porcentaje de subsidio se encuentra diferenciado por (1) Temporalidad. Este es mayor para los paquetes ejecutados en temporada baja. (2) Tipo de cupo. Existen cupos sociales y regulares. Para acceder a los primeros, es necesario acreditar situación socioeconómica (Cartola Hogar) y encontrarse dentro de los 5 primeros tramos de menores ingresos y mayor vulnerabilidad. Los cupos regulares no deben acreditar situación socioeconómica. El porcentaje de subsidio es mayor para los cupos sociales. Los cupos regulares no postulan si no que se comercializan por medio de agencias de viaje, mientras que los cupos sociales se distribuyen por medio de municipios o clubes de adultos mayores.

El programa tiene modalidad nacional y regional y es ejecutado por terceros. El proceso, inicia con la preparación y publicación de las bases de licitación, las que consideran parámetros de subsidio, cantidad de cupos, así como también los requisitos que deben cumplir los PST beneficiarios.

Los tour operadores (TO) interesados elaboran y presentan ofertas técnicas considerando paquetes turísticos que incluyen Traslado (terrestre o aéreo más tasas de embarque), Alimentación completa, seguro de asistencia en viaje y atención paramédica, excursiones (tour operadores locales, guías, circuitos turísticos como centros de artesanías, museos y otros), actividades recreativas y alojamiento. Las adjudicatarias deben seleccionar un equipo de PST para ejecutar los diversos servicios que define el Programa en bases de licitación.

Sernatur no selecciona a los PST beneficiarios del Programa. Los TO interesados contactan a una serie de PST para acordar la incorporación de sus servicios. Los acuerdos económicos que se generan corresponden a negociaciones entre privados. Sernatur no interviene, pero si establece en las bases de licitación los criterios mínimos para participar, pudiendo solicitar a las adjudicatarias la suspensión o eliminación de un prestador, si este no cumple con lo establecido.

Los paquetes de viaje tienen la opción de contar con un porcentaje de subsidio al costo total del paquete turístico, el cual Sernatur entrega directamente al TO adjudicatario, una vez que finaliza cada paquete de viaje y se verifique a través de los analistas regionales que la ejecución se haya llevado a cabo según lo contratado.

La ejecución de estos paquetes turísticos permite incrementar la actividad de los distintos PST en temporadas baja y media, potenciar un quiebre en la estacionalidad turística y contribuir al turismo nacional.

Mencione las **articulaciones** necesarias con otros programas (de la institución o de otras instituciones públicas o privadas), si corresponde. Indique cómo se operativizan (coordinan y controlan) dichas articulaciones y qué rol cumple cada institución y programa. Además, señale si el Programa apalanca recursos financieros de fuentes externas (públicas o privadas). (500 caracteres)

El programa se articula con las empresas adjudicatarias para controlar la ejecución de los contratos. Mediante las Direcciones Regionales del Servicio, se coordina la supervisión en terreno de los paquetes turísticos, chequeando que lo establecido en las bases de licitación se cumpla.

A la vez, para los cupos sociales se realiza una postulación que se coordina con los municipios del país. A través del convenio con el Servicio de Registro Civil e Identificación se valida la información de los pasajeros viajados en el marco del Programa.

Para el año 2019 no se contempla apalancamiento de recursos financieros

5.2 Componentes

Componente 1	
Nombre del componente	Paquetes turísticos

Unidad de medida de producción	Número paquetes turísticos
Describa brevemente el componente , identificando cuál es el bien o servicio provisto al usuario final (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.). (400 caracteres)	Paquetes turísticos que contemplan entre 2 y 7 noches en servicios de alojamiento turístico, con pensión completa, traslados, city tours, seguro de viaje, tasas de embarque (aéreo). Las empresas adjudicatarias son las encargadas de ejecutar los viajes y entregar los servicios incluidos en el paquete turístico. Una persona viajada equivale a un paquete turístico ejecutado en el marco del programa
Precise la modalidad de producción (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.) (400 caracteres)	Licitaciones públicas
Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión (agentes operadores intermediarios, centros profesionales, consultores, etc.), identificando si corresponde mecanismos de rendición de cuenta. (400 caracteres)	Empresas adjudicatarias del Programa, los prestadores de servicios turísticos que se desempeñan en la ejecución y municipios a nivel nacional. Las adjudicatarias son las encargadas de ejecutar el componente, las cuales presentan rendiciones de cuentas según los paquetes de viaje ejecutados, incluyendo información de cada pasajero viajado. La prestación de los servicios es supervisada en terreno

5.3 Nivel de producción

Componentes	Unidad de medida de Producción	2019
Paquetes turísticos	Número paquetes turísticos	57189

Sección 6: Uso de Recursos

6.1 Estimación de gastos

Señale los gastos totales del Programa..

Componentes		2019 (miles de \$)
Paquetes turísticos	Total Componente	5.533.470
Gastos Administrativos		200.756
Total		5.734.226

Gastos por beneficiario.

Indicador Programa	Año 2019 (miles de \$ / beneficiario)
	6.371,36

Gastos por unidad de producción de componente.

Componentes	Año 2019 (miles de \$ / unidad de componente)
Paquetes turísticos	96,76

Porcentaje de gastos administrativos o no asociados a componentes del Programa.

Indicador gasto	Año 2019
	3,50 %