

I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

DESCRIPCIÓN

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

Los beneficiarios efectivos se encuentran en las regiones de: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule, Bío-bío, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Magallanes y Antártica Chilena, Metropolitana de Santiago.

PROPÓSITO

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

HISTORIAL EVALUATIVO DEL PROGRAMA

Año de inicio: 2002
Año de término: Permanente
Evaluaciones Ex-Ante:
• 2019: Recomendado favorablemente
Evaluación Ex-Post:
• 2020: Dirección de Presupuestos (DIPRES), Evaluación Sectorial.
Otras evaluaciones: No

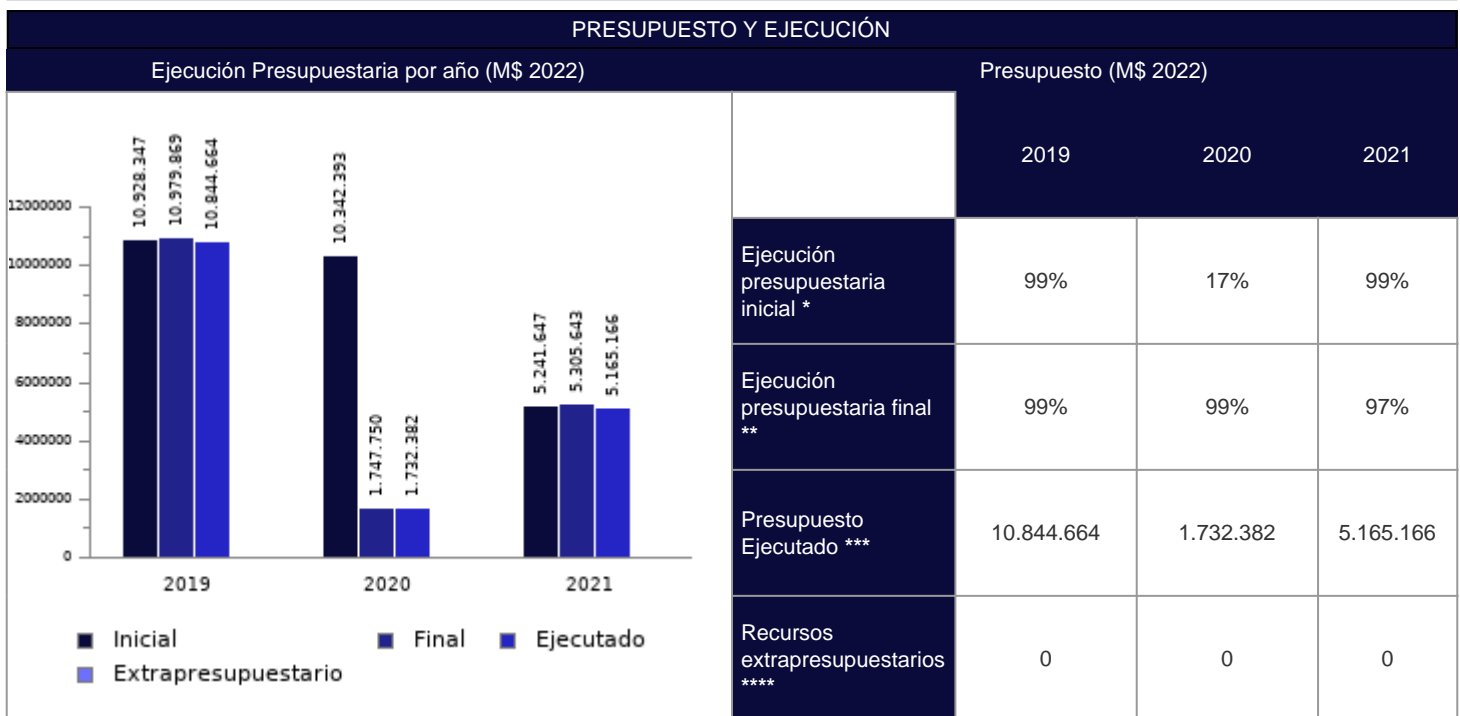
II. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO

RESULTADOS ANALISIS DEL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA:

DIMENSIÓN	RESULTADOS	OBSERVACIONES EVALUADOR(ES)
Focalización	<ul style="list-style-type: none"> El programa no presenta deficiencias evidentes en los criterios de focalización implementados durante el periodo 2021. 	Sin observaciones en la dimensión.

<p>Eficiencia y ejecución presupuestaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución presupuestaria inicial 2021: El programa presentó una ejecución presupuestaria dentro del rango definido (85% - 110%) durante el periodo 2021 respecto a su presupuesto ley 2021. • Ejecución presupuestaria final 2021: El programa presentó una ejecución presupuestaria dentro de rango (90% - 110%) durante el periodo 2021 respecto a su presupuesto final 2021. • Persistencia subejecución presupuestaria: El programa no presenta problemas de persistencia de subejecución en relación a su presupuesto inicial anual (tres años consecutivos). • Gasto por beneficiario: El programa presenta un gasto por beneficiario 2021 fuera de rango, en comparación al promedio de los dos años anteriores. Es decir se encuentra fuera del intervalo del 20% (superior) del promedio 2020-2019. • Gasto administrativo: El gasto administrativo del programa se encuentra correctamente estimado. 	<ul style="list-style-type: none"> - El Servicio profundizó en la estimación de los gastos administrativos (reportando en los subtítulos 21, 22 y 29), incorporando aquellos gastos imputados directamente al Servicio por este programa. Dicha estimación fue sumada tanto al presupuesto inicial como final, con el fin de mantener la consistencia presupuestaria dentro del año 2021. Dado lo anterior, el gasto administrativo no es comparable con el de periodos anteriores. - Se observa una baja en la cobertura y un fuerte aumento de los gastos por beneficiario con respecto al año pasado. Producto de la pandemia tres componentes se vieron fuertemente afectados: el componente dirigido a turismo de reuniones (registró una gran disminución en la postulación a congresos por parte de Chile); los viajes de prensa (por los cierres de fronteras y medidas sanitarias); y el dirigido a público final (gran parte de las empresas pausaron sus funciones). En los tres se observa como consecuencia un fuerte aumento del gasto unitario.
<p>Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respecto al indicador de propósito. El indicador de propósito permite medir el objetivo del programa. Complementariamente, no se advierten deficiencias metodológicas en la formulación y/o medición del indicador. Respecto a los resultados del indicador en comparación al reporte anterior, empeoró su rendimiento. 	<p>Sin observaciones en la dimensión.</p>

III. DESEMPEÑO 2021 DEL PROGRAMA



* La ejecución presupuestaria inicial corresponde a (presupuesto ejecutado año t / presupuesto inicial año t)*100. El presupuesto inicial corresponde al total de gastos definidos en la Ley de Presupuestos del Sector Público, o en su defecto, es el monto asignado inicialmente por el Servicio, cuando el programa no está

expresamente identificada en la Ley de Presupuestos.

** La ejecución presupuestaria final corresponde a (presupuesto ejecutado año t / presupuesto final año t)*100. El presupuesto final incorpora las reasignaciones presupuestarias realizadas al Presupuesto Ley del año.

*** El presupuesto ejecutado corresponde al Presupuesto Ley ejecutado por los Servicios, no incluyendo los recursos extra presupuestarios declarados.

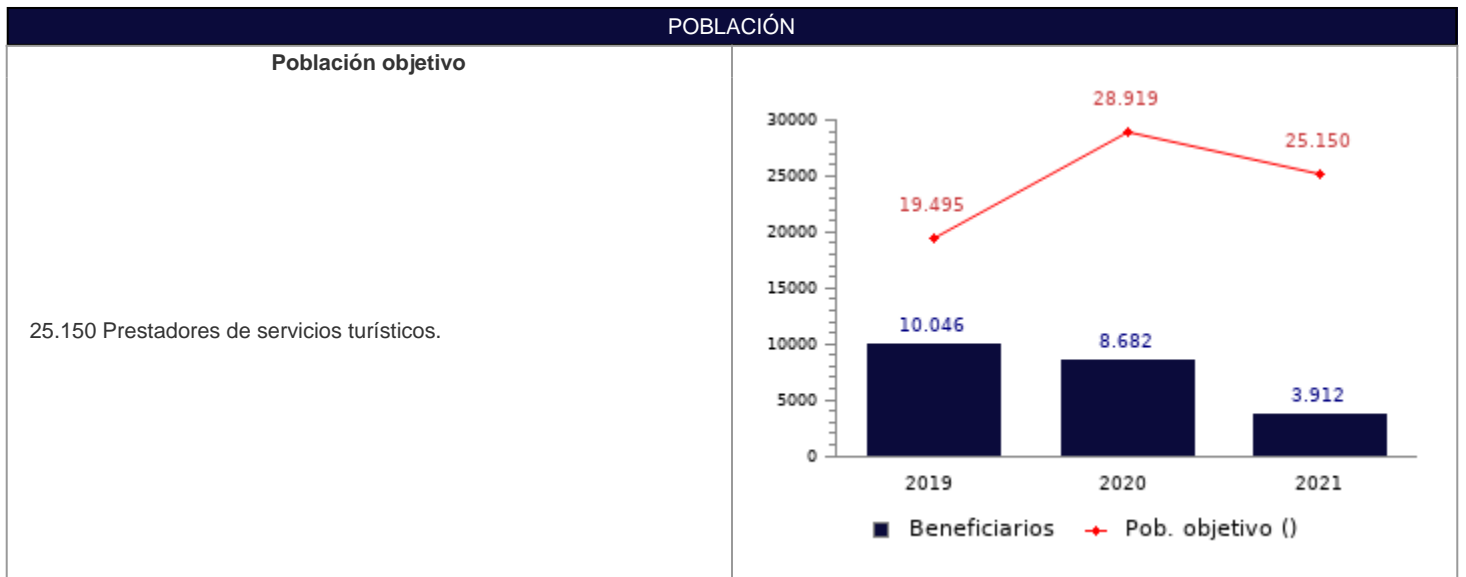
**** Detalla si el programa obtuvo recursos adicionales a los entregados por la Ley de Presupuestos.

GASTO POR SUBTÍTULOS (M\$2022)	
Subtítulo *	Total ejecutado
21 (Gastos en personal)	813.251
22 (Bienes y servicios de consumo)	4.304.414
29 (Adquisición de Activos No Financieros)	47.501
Gasto total ejecutado	5.165.166

* Los subtítulos identificados pueden corresponder a uno o más programas presupuestarios.

GASTO COMPONENTES (M\$2022)	
DESAGREGACIÓN REGIONAL *	
Región	Total ejecutado
Nivel central	4.958.218
Gasto total ejecutado componentes	4.958.218

* En esta tabla se despliegan sólo aquellas regiones para las que se ejecutaron recursos. Que un programa presente población beneficiada en una región no significa necesariamente que dicho gasto se impute (registre) en dicha región. Por ejemplo, el gasto de un programa con beneficiarios desagregados regionalmente, puede ser imputado exclusivamente a nivel central.



COBERTURA POR AÑO*		
2019	2020	2021
52%	30%	16%

EVOLUCIÓN GASTO POR BENEFICIARIO (M\$ 2022)**		
2019	2020	2021
1.079,5	199,5	1.320,3

* Cobertura: (Población beneficiada del año t / población objetivo año t)*100.

** Gasto por Beneficiario: (Presupuesto ejecutado año t / número beneficiarios efectivos año t).

COMPONENTES GASTO Y PRODUCCIÓN DE COMPONENTES (M\$ 2022)

Componentes (Unidad de producción) *	Gasto ejecutado Miles de \$(2022)			Producción (unidad)			Gasto unitario Miles de \$(2022)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Promoción turística dirigida al canal de comercialización (Acciones dirigidas al canal de comercialización)	1.852.630	224.905	878.027	23	4	45	80.549,1	56.226,2	19.511,7
Promoción turística dirigida al Turismo de Reuniones o MICE (Acciones de promoción turística dirigidas a Turismo de Reuniones o MICE)	249.943	81.660	341.759	56	5	6	4.463,3	16.332,1	56.959,8
Promoción turística dirigida dirigidas a Prensa e influenciadores (Acciones de promoción turística dirigida a Prensa e influenciadores)	1.016.119	274.569	415.472	121	39	11	8.397,7	7.040,2	37.770,2
Promoción turística dirigida dirigidas a Público Final (Acciones de promoción turística dirigida a Público final)	6.701.128	865.130	3.322.960	56	7	2	119.663,0	123.590,0	1.661.480,1
Gasto administrativo	1.024.846	286.117	206.948						
Total	10.844.666	1.732.381	5.165.166						
Porcentaje gasto administrativo	9%	17%	4%						

* Se entiende por Componentes a los bienes y/o servicios producidos por el Programa y provistos directamente a sus beneficiarios. Dado que los diseños de los programas pueden variar cada año y en esta Tabla sólo se muestran los componentes vigentes en 2021, la suma total para los años 2019 y 2020 podría no cuadrar para aquellos en los que se ejecutaron componentes descontinuados. En el cuadro de gasto y producción de componentes se indica como "cero", además de cuando no hay presupuesto o producción, en aquellos casos en que no correspondía informar o el Servicio no contaba con la información.

INDICADORES

INDICADORES DE PROPÓSITO

Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo 2021
Tasa de aumento de llegadas de turistas provenientes de los mercados abordados	$((N^{\circ} \text{ de llegada de turistas al país de los mercados abordados en el período } t / N^{\circ} \text{ de llegada de turistas al país de los mercados abordados en el período } t-1) - 1) * 100$	-22%	-75%	-85%

INDICADORES COMPLEMENTARIOS

Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo 2021
Tasa de aumento de llegadas de turistas provenientes de los mercados abordados, excluyendo Argentina	$((N^{\circ} \text{ de llegada de turistas al país de los mercados abordados en el período } t, \text{ excluyendo Argentina} / N^{\circ} \text{ de llegada de turistas al país de los mercados abordados en el período } t-1, \text{ excluyendo Argentina}) - 1) * 100$	-4%	-76%	-78%

IV. OTROS ATRIBUTOS DEL PROGRAMA

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

8. Trabajo decente y crecimiento económico: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

V. CONTINGENCIA SANITARIA

Fondo de Emergencia Transitorio (FET): El programa no ejecutó recursos provenientes del Fondo de Emergencia Transitorio y/o Fondos especiales del Tesoro Público (Fondo para Pymes e innovación).

Modificaciones implementación: El programa declara haber experimentado modificaciones y/o reprogramaciones en su implementación a partir de la crisis sanitaria por el COVID 19.

VI. OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN

POBLACIÓN:

- **Variación significativa de la población beneficiada:** MICE, registró una disminución en postulaciones a congresos por parte de Chile. Organizaciones internacionales debieron cancelar o posponer la decisión de sus sedes. Con el fin de contrarrestar este impacto, durante el 2021 se trabajó y lanzó la primera Guía de Incentivos de Chile, área no tan desarrollada. Adicionalmente, se participó en variadas acciones digitales dando foco a su programa Embajadores de Turismo de Reuniones.

Viajes Prensa, durante el cierre de fronteras y estrictas medidas sanitarias, el foco estuvo en gestiones para los viajes 2022 y mantener el contacto con los periodistas/medios. Para mitigar, las agencias de representación que cuenta SERNATUR mantuvieron una constante comunicación con los medios en países abordados para mantener la recordación de la marca país.

Público Final, pese al envío de Kits Digitales gran parte de las empresas pausaron sus funciones y con ello, disminuyó los beneficiarios que efectivamente acceden a la información enviada.

- **No reporte o hay información incompleta sobre la población beneficiada o de sus desagregaciones:** La disminución de la población beneficiaria se debe principalmente en la modificación de la ejecución de los componentes. En el componente dirigido al Canal Comercial, enfocó sus esfuerzos en las acciones virtuales permitiendo continuar con el trabajo realizado en los últimos años, con lo que aumentó la cantidad de beneficiarios directos y disminuyendo los indirectos (representados por los beneficiarios asistentes a las acciones de promoción). Cabe destacar, que la información de los indirectos se obtiene a través de una encuesta de satisfacción aplicada a los participantes de las acciones de promoción y este año, se contó con una baja tasa de respuesta (56%). Para el año 2022, se determinó que dicha información es gravitante para medir el impacto, por lo que se solicitará en la ficha de inscripción - documento obligatorio por parte de la empresa - al registrarse en una acción promocional y no de forma posterior ya al participar de ésta.

- **Otro(s):** Por las características del programa, este no ha contado en su diseño con criterios de egreso.

ESTRATEGIA:

- **Variación significativa de la producción de componentes:** Respecto a las acciones por componente del programa, se tiene un aumento en términos generales. Esto se debe principalmente al componente dirigido al Canal Comercial, donde participó en 45 ferias y/o eventos internacionales que, en su mayoría, se realizaron de manera virtual. Durante el año 2020, sólo se participó en 4 instancias. El resto de los componentes sufrieron una caída en la cantidad de acciones, asociado principalmente al cierre de fronteras, que canceló gran parte de los viajes de prensa y concentró las acciones a público final en campañas de recordación para futuros viajes y seguir estando presente en la mente de los potenciales viajeros internacionales. Indirectamente, también influyó en las acciones de Turismo de reuniones, ya que no pudieron realizarse postulaciones ni producción congresos ganados para Chile con anterioridad.

INDICADORES:

- **Variación significativa de los valores reportados para indicadores de propósito:** En el Barómetro de noviembre, la OMT señala que, a nivel mundial las llegadas internacionales de turistas (enero - septiembre) registran una tasa de variación interanual de -20% y un -76% respecto a igual periodo del año 2019, lo que puede verse nuevamente afectado por la variante Omicrón. A nivel nacional, a pesar de la reactivación del primer trimestre, donde se alcanzó 65.613 llegadas, esto es -93,9% de lo registrado en igual periodo 2020. Esta recuperación se vio pausada por el cierre de fronteras, lo que para efectos del indicador significó cero ingresos de turistas extranjeros entre abril - septiembre. Considerando los avances de vacunación, las restricciones fueron graduando. Es así como, en octubre 2021, se habilita el ingreso de extranjeros, sumando a diciembre un total de 190.022 llegadas de turistas internacionales (todos los mercados), esto es, -83,0% por debajo del año 2020 y -95,8% respecto a igual periodo 2019.

- **Otro(s):** El valor del indicador es de -85%, considerando que solo se consideran los mercados prioritarios (Argentina, Bolivia, Perú, Brasil, Estados Unidos, Colombia, México, Canadá, Australia, China, España, Alemania, Francia, Inglaterra (UK), Italia, Uruguay, Rusia, Corea y Japón).

PRESUPUESTO:

- **Gastos administrativos:** El desglose de los gastos administrativos adicionales es el siguiente:

2205 Servicios Básicos: \$24.262.461

2209 Arriendos: \$88.645.937

29 Licencia: \$105.350

29 SSL: \$479.883

El gasto administrativo estimado corresponde a M\$113.493 y corresponden a los subtítulos 22 y 29. Cabe señalar que dichos gastos se asocian a la ejecución del programa, arriendo de oficinas, así como también el pago de servicios básicos y el uso de programas computacionales.

OBSERVACIONES GENERALES:

- **Otro(s):**

Los resultados del monitoreo son consecuencia de factores externos (pandemia, cierre de fronteras, homologación de vacunas, etc.) que han sido importantes barreras de entrada, mermando el arribo de turistas. Considerando además que, países vecinos han tenido una política de "puertas abiertas" durante la pandemia, provocando pérdida de competitividad de Chile como destino turístico. No obstante, se reorientaron las acciones de promoción del programa para mantener el posicionamiento de Chile como destino turístico y el vínculo con los turistas a fin de lograr la reactivación de la industria.

VII. NOTAS TÉCNICAS

Nota técnica 1: La ficha de evaluación de desempeño de la oferta corresponde al seguimiento de la gestión anual de los programas públicos, a partir de la información auto reportada por los Servicios. No corresponde a una evaluación de impacto, de implementación ni fiscalización de la oferta pública.

Nota técnica 2: El proceso de evaluación de desempeño de la oferta programática puede considerar actualizaciones respecto de la metodología utilizada en años anteriores. Esto, con el objetivo de fortalecer la eficacia y eficiencia de este proceso.

Nota técnica 3: La Subsecretaría de Evaluación Social, en un esfuerzo por fortalecer el proceso de monitoreo, realizó durante el año 2020 la homologación en las definiciones conceptuales de las poblaciones en conjunto con DIPRES. Dado aquello no se muestra la población beneficiada, población objetivo y cobertura para el año 2019.

Nota técnica 4: Tanto los montos de presupuesto como de gastos reportados en la presente ficha se encuentran en pesos año 2022. Se realizó aplicando el inflador de Ley de Presupuestos a los presupuestos y gastos informados por las instituciones en los años 2019-2021, con el objetivo de realizar el análisis comparativo del periodo.

Nota técnica 5: Respecto a la sección "Análisis de Desempeño", en la columna de "Resultados" se han definido criterios relativos para identificar hallazgos en cada una de las dimensiones consideradas, lo cual no implica necesariamente un juicio evaluativo, sino más bien la necesidad de fundamentar dichos hallazgos.