

## INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

**Programa/Institución:** Vacaciones de la Tercera Edad y Giras de Estudio  
**Ministerio:** MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO  
**Servicio:** SERVICIO NACIONAL DE TURISMO  
**Año:** 2012  
**Calificación:** Egresado  
**Fecha Egreso:** 30-06-2014

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>1. En relación con la elección de los destinos turísticos, se recomienda que el programa revise estos criterios de selección, y en forma particular, las ponderaciones asignadas y el cálculo del puntaje, estableciendo con claridad las operaciones aritméticas que, a partir de variables objetivas y con escalas de medición claramente establecidas, llegue al puntaje a asignar a cada destino competitivo. Esto es particularmente relevante en el caso de variables como ¿capital social?.</p>	<p>Revisar los criterios de selección (incluyendo ponderaciones asignadas y la metodología de cálculo del puntaje) de los destinos turísticos que pueden ser sujeto de atención de los programas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2012</p>	<p>Se revisó y actualizó el documento que contiene los criterios de selección de destinos en función del nuevo fin y propósito de Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio. En este sentido, se otorgó más importancia a la estacionalidad que presenta cada comuna/destino que desee participar. Para esto, se crea el índice de estacionalidad, herramienta de medición y comparación entre destinos.</p> <p>También, se mantiene como criterio la ocupabilidad de cada destino/comuna, dada por la tasa de ocupabilidad y calculada anualmente por Sernatur para todo el país. La mantención de este criterio tiene por objeto conocer la ocupación que tiene la oferta de alojamiento de un destino determinado y evaluarla en conjunto con el criterio de estacionalidad. A menos tasa de ocupabilidad, se entiende que un destino necesita más aporte de Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio, ya que existe una oferta no utilizada por la demanda turística, generando estacionalidad.</p> <p>Por último, se consideran los atractivos turísticos y la existencia de centros de atención de salud por considerarse elementos esenciales en el desarrollo turístico y en particular de Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio.</p> <p>Los criterios que no seguirán siendo considerados son: Capital social, infraestructura, transporte y tours, al considerarse de menor importancia su</p>

		<p>inclusión.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2012)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Criterios de Selección</p>
<p>1. En relación con la elección de los destinos turísticos, se recomienda que el programa revise estos criterios de selección, y en forma particular, las ponderaciones asignadas y el cálculo del puntaje, estableciendo con claridad las operaciones aritméticas que, a partir de variables objetivas y con escalas de medición claramente establecidas, llegue al puntaje a asignar a cada destino competitivo. Esto es particularmente relevante en el caso de variables como "capital social".</p>	<p>Presentar información a nivel comunal del problema de estacionalidad en los destinos turísticos que fueron beneficiados durante el 2012 por los programas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2013</p>	<p>Los Programas lograron disminuir el índice de estacionalidad nacional en un 7,3% durante el año 2012, considerando tanto los viajes nacionales como intrarregionales. Se destaca la Macrozona Norte (Arica y Parinacota, Iquique, San Pedro de Atacama, Caldera y La Serena, Coquimbo y Los Vilos), donde se logró contribuir al quiebre estacional en un 12,6%.</p> <p>En Taltal, Rinconada, Concepción y Aysén, la intervención del Programa produjo resultados adversos en relación a su objetivo. Esto responde a la ejecución del Programa en meses de alta/media actividad turística. Actualmente se cuenta con información de la actividad turística en cada comuna/destino de forma mensual, lo que nos permite detectar los meses de menor actividad turística, logrando planificar de una forma eficiente la cantidad de llegadas y pernoctaciones en cada uno de los destinos. Este análisis se implementó como requisito en las bases de licitación de los Programas para su ejecución en las temporadas 2013 ? 2014. Así, se busca revertir el efecto negativo en la estacionalidad de las comunas mencionadas y aumentar el impacto del Programa en las comunas donde este fue menor.</p> <p>Por otra parte, es importante mencionar que los efectos de los viajes intrarregionales realizados durante el año 2012 sólo se vieron reflejados durante el último trimestre, los cuales, en base a las medidas adoptadas, debiesen aumentar su impacto durante los años siguientes.</p> <p>Adicionalmente, lo anterior permitió tomar decisiones como eliminar los destinos de Concepción y Chillán localizando los esfuerzos en</p>

		<p>Valle Las Trancas. Lo mismo ocurrió con comunas como Frutillar y Puerto Montt al destinar los recursos en la comuna de Puerto Varas. También se decidió eliminar el subsidio al destino Isla de Pascua. Todo ello permitió definir un horizonte de éxito para cada comuna en la distribución de los cupos de manera proporcional a los recursos disponibles por presupuesto considerando a la vez los cupos necesarios para el quiebre estacional.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2013)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Índice de Estacionalidad</p>
<p>2. Se requiere definir en forma urgente una lógica, y una estrategia de gestión, orientadas a resultados en el programa, es decir, centradas en la evaluación sistemática de resultados, en el cumplimiento de los resultados, con un diseño de evaluación de mediano plazo, y con un presupuesto asociado a resultados, no a procesos como ha sido hasta ahora. Algunos aspectos relacionados con la información del programa que deben beneficiarse de esta orientación a resultados son:</p> <p>a. El mejoramiento del sistema de monitoreo y evaluación del programa, definiendo como parte de éste una metodología, e instrumentos apropiados, para la recopilación de datos y la medición sistemática de resultados. Además se deben definir e incorporar, como parte del sistema de monitoreo, mecanismos de control que aseguren la validez y confiabilidad de los mismos. Este sistema de</p>	<p>Diseñar instrumentos para la recopilación y medición de los efectos del programa sobre sus beneficiarios directos (tales como ingresos por ventas, costos, inversiones, empleo, noches-cama ocupadas), y para orientar acciones que permitan optimizar estos efectos. Incluyendo el diseño de una herramienta de medición del quiebre de la estacionalidad.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2013</p>	<p>Se elaboró sistema de "Recopilación y medición de los efectos del programa", por parte de la Unidad de Programas sociales, como se refleja en el documento adjunto.</p> <p>Los datos que recopilará esta metodología dicen relación con llegadas y pernoctaciones en establecimientos de alojamiento, subcontratación, inversión, ventas y empleo de las empresas de Alojamiento, Restaurantes, Agencias de Viaje y Touroperadores Locales, mediante un sistema de encuesta en línea que las empresas anteriormente mencionadas más las seleccionadas como control deberán responder de manera mensual.</p> <p>Por otra parte, se solicitará a Servicio de Impuestos Internos información de las empresas participantes de los programas y sus controles de manera agregada con objeto de contrastar los datos recopilados en la encuesta mensual. Esta información se solicitará una vez al año y contendrá información de ingresos, impuestos y empleo de manera mensual para cada grupo de empresas. De esta manera es posible aproximarse a una medición del impacto generado por Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio en términos económicos. Finalmente, el índice de estacionalidad presentado en el documento constituye la herramienta de</p>

<p>monitoreo debe medir los efectos del programa sobre sus beneficiarios directos y recoger información para orientar acciones que permitan optimizar estos efectos, sin descuidar el monitoreo sobre los beneficiarios intermedios, respecto de los cuales los principales cambios podrían ser mejoramientos de las encuestas de satisfacción como los recomendados más adelante. Algunas de las variables que debe medir respecto de los beneficiarios directos son tasas de ocupación promedio antes, durante y después del programa, validadas con información de variables tales como ventas, inversiones (y/o adecuaciones de las instalaciones) y empleo.</p> <p>b. La generación periódica de información ?dura? y verificable (por ejemplo, basada en la contabilidad tributaria y otras fuentes) sobre las principales variables económicas de interés (tales como ingresos por ventas, costos, inversiones, empleo, noches-cama ocupadas, etc.) para el programa dentro de los beneficiarios directos.</p> <p>c. El mejoramiento de la metodología aplicada en la encuesta de percepción, mejorando las muestras y procedimientos de su aplicación, y mejorando su diseño combinando tanto preguntas subjetivas como objetivas (cuantitativas). Para el caso de los beneficiarios directos, focalizarse en variables cuantitativas de ingresos y empleo asociado al programa, así como capacidad de uso de sus instalaciones, complementando</p>		<p>medición que permitirá cuantificar el quiebre estacional de manera constante y para cada año, haciendo posible a su vez determinar el aporte de los pasajeros de Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio al mencionado indicador. Lo anterior, mediante el cálculo de la variación de la distribución de las pernoctaciones en torno a una media ideal para cada comuna/destino.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2013)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Sistema medición efectos del Programa</p>
---	--	---

<p>la información descrita en (b). Para el caso de los beneficiarios intermedios, introducir preguntas que intenten capturar su disposición a pagar por el programa para conocer si las magnitudes de los beneficios son las adecuadas.</p> <p>d. Diseñar una definición operativa y una herramienta de medición del quiebre de la estacionalidad, que debería al menos comparar indicadores tales como ingresos por ventas de servicios turísticos, ocupación de las capacidades instaladas y otras, sin y con el programa, y realizar periódicamente mediciones de la situación de quiebre de la estacionalidad a partir del indicador anterior, relacionándola con el gasto incurrido.</p>		
<p>2. Se requiere definir en forma urgente una lógica, y una estrategia de gestión, orientadas a resultados en el programa, es decir, centradas en la evaluación sistemática de resultados, en el cumplimiento de los resultados, con un diseño de evaluación de mediano plazo, y con un presupuesto asociado a resultados, no a procesos como ha sido hasta ahora. Algunos aspectos relacionados con la información del programa que deben beneficiarse de esta orientación a resultados son:</p> <p>a. El mejoramiento del sistema de monitoreo y evaluación del programa, definiendo como parte de éste una metodología, e instrumentos apropiados, para la recopilación de</p>	<p>Medir los efectos del programa sobre sus beneficiarios directos (tales como ingresos por ventas, costos, inversiones, empleo, noches-cama ocupadas), incluyendo la medición del quiebre de la estacionalidad.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2013</p>	<p>acaciones Tercera Edad (VTE) y Gira de Estudio (GE) constituyen los llamados Programas Sociales de Sernatur y comparten el objetivo estratégico de "Reducir la estacionalidad de la industria, promover el desarrollo regional y la descentralización".</p> <p>En este sentido, medir los efectos económicos en los destinos/comunas en los que se implementaron los programas es de suma importancia para analizar el impacto de los flujos de pasajeros en la actividad turística nacional.</p> <p>El siguiente documento presenta información de ventas, empleo, inversión, llegadas y pernoctaciones de pasajeros en las empresas de Alojamiento (EAT), Agencias de Viaje (AAVV), Restaurantes y Tour Operadores Locales (TTOO) participantes de los programas junto con cifras del índice de estacionalidad generado por Sernatur, datos muestrales obtenidos a partir del análisis de la ejecución de los programas, el estudio de evaluación 2013 y la encuesta mensual de impacto</p>

<p>datos y la medición sistemática de resultados. Además se deben definir e incorporar, como parte del sistema de monitoreo, mecanismos de control que aseguren la validez y confiabilidad de los mismos. Este sistema de monitoreo debe medir los efectos del programa sobre sus beneficiarios directos y recoger información para orientar acciones que permitan optimizar estos efectos, sin descuidar el monitoreo sobre los beneficiarios intermedios, respecto de los cuales los principales cambios podrían ser mejoramientos de las encuestas de satisfacción como los recomendados más adelante. Algunas de las variables que debe medir respecto de los beneficiarios directos son tasas de ocupación promedio antes, durante y después del programa, validadas con información de variables tales como ventas, inversiones (y/o adecuaciones de las instalaciones) y empleo.</p> <p>b. La generación periódica de información ?dura? y verificable (por ejemplo, basada en la contabilidad tributaria y otras fuentes) sobre las principales variables económicas de interés (tales como ingresos por ventas, costos, inversiones, empleo, noches-cama ocupadas, etc.) para el programa dentro de los beneficiarios directos.</p> <p>c. El mejoramiento de la metodología aplicada en la encuesta de percepción, mejorando las muestras y procedimientos de su aplicación, y mejorando su diseño combinando tanto preguntas subjetivas como</p>		<p>económico que lleva a cabo Sernatur.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2014)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de avance Medición de efectos del Programa</p> <p>Informe resultados Programas Sociales</p>
--	--	---

<p>objetivas (cuantitativas). Para el caso de los beneficiarios directos, focalizarse en variables cuantitativas de ingresos y empleo asociado al programa, así como capacidad de uso de sus instalaciones, complementando la información descrita en (b). Para el caso de los beneficiarios intermedios, introducir preguntas que intenten capturar su disposición a pagar por el programa para conocer si las magnitudes de los beneficios son las adecuadas.</p> <p>d. Diseñar una definición operativa y una herramienta de medición del quiebre de la estacionalidad, que debería al menos comparar indicadores tales como ingresos por ventas de servicios turísticos, ocupación de las capacidades instaladas y otras, sin y con el programa, y realizar periódicamente mediciones de la situación de quiebre de la estacionalidad a partir del indicador anterior, relacionándola con el gasto incurrido.</p>		
<p>3. Eliminar las trabas a las repeticiones de viajes por una misma persona, e implementar sistemas de medición de estas repeticiones, no sólo dentro de cada temporada sino entre temporadas, que entreguen información periódica sobre ellas. Esto, porque el tomar más de un viaje con el programa es en cierta forma indicador de cambios en los hábitos de vacacionar, que son positivos para el programa.</p>	<p>Eliminar las trabas a las repeticiones de viajes por una misma persona en el caso del programa Vacaciones Tercera Edad, e implementar sistemas de medición de estas repeticiones, no sólo dentro de cada temporada sino entre temporadas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2012</p>	<p>Las bases de licitación de Vacaciones Tercera Edad incluyen una cláusula que permite la repetición de los viajes a personas en una misma temporada. No obstante esta repetición está autorizada con alcance, ya que si una persona viaja en temporada baja, puede volver a viajar una vez más en temporada media y viceversa. La medida rige para todos los destinos disponibles en la temporada correspondiente.</p> <p>Actualmente las bases de licitación tipo y administrativas 2013 de Vacaciones Tercera Edad se encuentran en etapa de toma de razón por parte de la Contraloría General de la República.</p>

		<p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2012)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Eliminación trabas</p>
<p>3. Eliminar las trabas a las repeticiones de viajes por una misma persona, e implementar sistemas de medición de estas repeticiones, no sólo dentro de cada temporada sino entre temporadas, que entreguen información periódica sobre ellas. Esto, porque el tomar más de un viaje con el programa es en cierta forma indicador de cambios en los hábitos de vacacionar, que son positivos para el programa.</p>	<p>Evaluar opción de aplicar subsidio diferenciado en el programa Vacaciones Tercera Edad en que exista repetición de viajes por una misma persona dentro de cada temporada o entre temporadas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2013</p>	<p>Para las temporadas 2013 y 2014 el Programa Vacaciones Tercera Edad estableció un mecanismo para aplicar subsidio diferenciado en los viajes a los distintos destinos/comunas participantes y en diferentes épocas del año. Para esto, el servicio ha establecido en el artículo décimo de las bases de licitación del programa Vacaciones Tercera Edad, ID N° 1591-12-LP13 que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El valor total para cada tipo de paquete turístico en temporada media será como mínimo un 10% menor al de temporada baja.</li> <li>- En los cupos regulares el subsidio de temporada baja podrá cubrir hasta un 40% del valor total del paquete.</li> <li>- En los cupos regulares el subsidio de temporada media podrá cubrir hasta un 25% del valor total del paquete.</li> <li>- Los cupos sociales tendrán un subsidio máximo en temporada baja de un 75% del valor total del paquete turístico, salvo el destino de Viña del Mar que pueden alcanzar el 80%.</li> <li>- Los cupos sociales tendrán un subsidio máximo en temporada media de un 68% del valor total del paquete turístico. Salvo el destino de Viña del Mar que puede alcanzar el 72%".</li> </ul> <p>La planificación de las diferencias del subsidio según los meses del año (basado en el análisis del índice de estacionalidad para cada comuna) y destino, se realizó limitando los topes máximos de subsidio de un paquete turístico y diferenciando el valor total de acuerdo a las temporadas media y baja, con objeto</p>

		<p>de motivar el viaje a cada comuna/destino en aquellos meses en que realmente es necesario para reducir la estacionalidad.</p> <p>Todos los puntos anteriores buscan reducir la estacionalidad turística de cada destino/comuna participante mediante la redistribución de los cupos de cada programa en aquellos períodos en que es necesaria la intervención de Sernatur.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2013)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Subsidio Diferenciado</p>
--	--	---