



**REPORTE MONITOREO DE PROGRAMAS E INICIATIVAS PROGRAMÁTICAS
EJECUCIÓN AÑO 2016**

**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO**

**DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA
DIVISIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN PÚBLICA
DIPRES**

2017

Introducción

El presente reporte contiene los resultados del proceso de Monitoreo de los Programas e Iniciativas Programáticas del Servicio Nacional de Turismo, correspondientes al ejercicio fiscal 2016. Dicha información, provista por el Servicio a través de la plataforma web de DIPRES, ha sido sistematizada por la División de Control de la Gestión Pública en un formato estándar.

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

Las fichas de monitoreo consideran, en general, información de los últimos tres años (2014, 2015 y 2016). Sin embargo, y debido principalmente a que el monitoreo de programas e iniciativas es un proceso relativamente nuevo e incremental en su cobertura, hay programas e iniciativas para los que no se cuenta con información para los tres períodos.

Asimismo, cabe señalar que los programas e iniciativas programáticas monitoreadas, no corresponden necesariamente a la totalidad de las ejecutadas por el Servicio durante el año 2016, ello debido a que identificar y dar estructura programática a las diversas actividades que la institución ejecuta, es un proceso permanente y dinámico, que incluso se actualiza cada año durante la formulación del presupuesto. En el presente documento, se publican los resultados del proceso de monitoreo para cuatro programas.

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

Índice de Programas e Iniciativas Monitoreadas

Programa de Promoción Turística Internacional	3
Programa Gira de Estudio	5
Programa Turismo Familiar.....	8
Programa Vacaciones Tercera Edad	10
Glosario de Términos	13

Programa de Promoción Turística Internacional SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

DESCRIPCIÓN

Este programa tiene como objetivo aumentar el conocimiento de la oferta turística de Chile en segmentos de mercados de países extranjeros abordados¹ 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.

El programa se inició el año 1994, su diseño ingresó a Evaluación Ex Ante de DIPRES como reformulación de programa en el proceso 2012, obteniendo la calificación de “Recomendado Favorablemente”. El año 2016 fue evaluado Ex Post por parte de DIPRES (en la línea Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG)), cuyo resultado fue “Desempeño Insuficiente”. A diciembre de 2016, el programa se encuentra trabajando en los compromisos surgidos de dicha evaluación.

MONITOREO 2014-2016

I. Población y Gasto

La población objetivo identificada corresponde a 16.272 empresas turísticas tales como restaurantes, agencias de viaje, alojamiento, transporte, entre otros, que estén registradas en el Registro Nacional de Prestadores Turísticos, administrado por SERNATUR.

	Unidad de medida	2014	2015	2016
Población beneficiada	Empresas	8.619	10.342	13.924
Gasto por beneficiario	Miles \$2017	924	711	745

II. Ejecución Presupuestaria²

Porcentaje de ejecución respecto a	2014	2015	2016
Presupuesto Inicial	107%	100%	99%
Presupuesto Final	104%	100%	99%

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

² El programa recibió recursos adicionales a los recursos asignados al Servicio a través de la Ley de Presupuestos en 2016, por parte de la Subsecretaría de Turismo.

III. Nivel de producción

Componente	Unidad de medida	Producción (Unidad)		
		2014	2015	2016
Promoción turística dirigida a consumidor final	Campañas de promoción turística	28	41	240
Promoción turística dirigida al canal de comercialización	Acciones de promoción turística	42	48	66

Etapas del proceso de producción³

Componente	Etapas ⁴	2016
Promoción turística dirigida a consumidor final	Actividades ejecutadas	193
	Actividades en ejecución	47
Promoción turística dirigida al canal de comercialización	Actividades ejecutadas	58
	Actividades en ejecución	8

IV. Resultados

Indicador de Propósito	Fórmula de cálculo	2014	2015	2016
Tasa de aumento de visitantes de mercados abordados	$((N^{\circ} \text{ de visitantes de mercados abordados ingresados al país en el año } t/n^{\circ} \text{ de visitantes de mercados abordados ingresados al país en el año } t-1)-1)*100$	1,4%	24,3%	27,4% ⁵

³ La información de las etapas del proceso de producción para este programa fueron solicitadas a contar del año 2016 al Servicio.

⁴ La etapa actividades en ejecución se refiere a aquellas que al 31 de diciembre del año respectivo aún no finalizaban, por lo que su ejecución se extenderá al año siguiente o subsiguientes, independiente de su año de inicio.

⁵ Indicador 2016 contempla cifra preliminar de ingreso de turistas para el año 2016.

Programa Gira de Estudio

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

DESCRIPCIÓN

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

El programa se inició el año 2007. El año 2012 fue evaluado Ex Post por parte de DIPRES (en la línea Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG)), cuyo resultado fue "Resultados no demostrados". A diciembre de 2016, el programa ha cumplido el 100% de los compromisos surgidos de dicha evaluación.

MONITOREO 2014-2016

I. Población y Gasto

La población objetivo identificada corresponde a 2.936 empresas de alojamiento turístico, guías de turismo, restaurantes, tour operadores y transporte inscritos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR y que se encuentran ubicadas en las comunas priorizadas por SERNATUR.

	Unidad de medida	2014	2015	2016
Población beneficiada⁶	Empresas	111	110	147
Gasto por beneficiario	Miles \$2017	25.664	21.654	20.182

II. Ejecución Presupuestaria⁷

Porcentaje de ejecución respecto a	2014	2015	2016
Presupuesto Inicial	122,6%	99,9%	98,8%
Presupuesto Final	96%	100%	99%

⁶ No hay criterios de egreso para la población beneficiaria.

⁷ El programa recibió recursos adicionales a los asignados al Servicio a través de la Ley de Presupuestos en 2016, por parte del Ministerio de Educación.

III. Nivel de producción

Componente	Unidad de medida	Producción (Unidad)		
		2014	2015	2016
Paquetes turísticos de gira de estudio para jóvenes de establecimientos educacionales con puntaje IVE-SINAE ⁸	N° paquetes turísticos ⁹	23.580	19.701	25.635

Etapas del proceso de producción

Componente	Etapas ¹⁰	2014	2015	2016
Paquetes turísticos de gira de estudio para jóvenes de establecimientos educacionales con puntaje IVE-SINAE	Paquetes turísticos ejecutados (personas)	Sin información	Sin información	25.295
	Paquetes turísticos en ejecución (personas)	Sin información	Sin información	340
	Establecimientos educativos postulados	Sin información	1.009	1.052

IV. Resultados

Indicador de Propósito	Fórmula de cálculo	2014	2015	2016
Porcentaje de noches cama utilizadas por el Programa Gira de Estudio del total de noches cama disponible en temporada baja y media en los establecimientos participantes en el programa	$\left(\frac{\text{Noches cama utilizadas por el Programa Gira de Estudio en temporada baja y media año } t}{\text{total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico participantes del programa año } t} \right) * 100$	15%	15%	28%

⁸ IVE (Índice de Vulnerabilidad del Establecimiento): es un indicador del nivel de vulnerabilidad presente en cada establecimiento. SINAE: es una metodología de Medición de la Condición de vulnerabilidad, que se construye con insumos de diferentes fuentes de información de cada estudiante y que llegan a JUNAEB mediante Convenios interinstitucionales. Indicador IVE-SINAE: es calculado en base a la medición individual de vulnerabilidad que realiza el Departamento de Planificación y Estudios a través de la metodología del SINAE. Refleja la condición de riesgo asociada a los estudiantes de cada establecimiento.

⁹ Un paquete turístico corresponde a un pasajero.

¹⁰ La etapa paquetes turísticos en ejecución se refiere a aquellos que al 31 de diciembre del año respectivo aún no finalizaban, por lo que su ejecución se extenderá al año siguiente o subsiguientes, independiente de su año de inicio.

Otros indicadores	Fórmula de cálculo	2014	2015	2016
Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en los Programas de Turismo Social del total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos participantes de los programas ¹¹	$(N^{\circ} \text{ de noches cama ocupadas por los Programas de Turismo Social, en temporadas baja y medio, año } t / n^{\circ} \text{ de noches cama disponibles en los establecimientos de alojamiento participantes en los Programas de Turismo Social, en temporadas baja y media, año } t) * 100$	Sin información	Sin información	29%

¹¹ Este indicador de propósito, informado tanto para este programa como para Vacaciones Tercera Edad, cambió su metodología de cálculo para el año 2016. La cifra reportada en los años 2014 y 2015 calculaba el indicador en base a las noches-cama y la oferta de los establecimientos de alojamiento de cada programa por separado. Para el año 2016, el indicador se calcula contemplando ambos programas en conjunto, con el propósito de medir y evaluar de mejor forma la contribución de estos programas a la reducción de la estacionalidad en el rubro turístico. Cabe destacar que el indicador de noches-cama considera como Turismo Social a los Programas Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudios únicamente.

Programa Turismo Familiar

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

DESCRIPCIÓN

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

El programa ingresó a Evaluación Ex Ante de diseño de DIPRES como programa nuevo en el proceso 2015, obteniendo la calificación de “Recomendado Favorablemente”.

MONITOREO 2015-2016

I. Población y Gasto

La población objetivo identificada corresponde a 535 empresas de alojamiento turístico registradas en el Registro Nacional de Clasificación de Prestadores de servicios turísticos administrado por SERNATUR.

	Unidad de medida	2015	2016
Población beneficiada¹²	Empresas	86	35
Gasto por beneficiario	Miles \$2017	12.759	37.896

II. Ejecución Presupuestaria

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

¹² La población beneficiaria para los años 2015 y 2016 se define con distintos criterios de focalización y caracterización. En el año 2015 se consideran los servicios de alojamiento, guías, restorán y tour operador. El año 2016 se considera sólo servicios de alojamiento turístico.

III. Nivel de producción

Componente	Unidad de medida	Producción (Unidad)	
		2015	2016
Paquetes turísticos ejecutados para familias	N° Paquetes turísticos ¹³	8.734	11.081

IV. Resultados

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

¹³ Un paquete turístico corresponde a un pasajero.

Programa Vacaciones Tercera Edad

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

DESCRIPCIÓN

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

El programa se inició el año 2001. El año 2012 fue evaluado Ex Post por parte de DIPRES (en la línea Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG)), cuyo resultado fue "Resultados no demostrados". A diciembre de 2016, el programa ha cumplido el 100% de los compromisos surgidos de dicha evaluación.

MONITOREO 2014-2016

I. Población y Gasto

La población objetivo identificada corresponde a 5.561 empresas de alojamiento turístico, guías de turismo, operadores turísticos y agencias de viaje inscritas en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR y que se encuentran ubicadas en las comunas priorizadas por SERNATUR.

	Unidad de medida	2014	2015	2016
Población beneficiada	Empresas	334	340	446
Gasto por beneficiario	Miles \$2017	17.540	15.861	12.222

II. Ejecución Presupuestaria

Porcentaje de ejecución respecto a	2014	2015	2016
Presupuesto Inicial	122%	99%	100%
Presupuesto Final	100%	100%	100%

III. Nivel de producción

Componente	Unidad de medida	Producción (Unidad)		
		2014	2015	2016
Paquetes turísticos ejecutados para viajes de la tercera edad	N° paquetes turísticos ¹⁴	52.198	41.480	51.174

Etapas del proceso de producción¹⁵

Componente	Etapa ¹⁶	2016
Paquetes turísticos ejecutados para viajes de la tercera edad	Paquetes turísticos ejecutados (personas)	41.186
	Paquetes turísticos en ejecución (personas)	9.988

IV. Resultados

Indicador de Propósito	Fórmula de cálculo	2014	2015	2016
Porcentaje de pernoctaciones de pasajeros del programa del total disponible en establecimientos de alojamiento	$(\text{N}^\circ \text{ de pernoctaciones efectuadas en los destinos asociados al PV3E en temporada baja y media año } t / \text{total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos de alojamiento turístico participantes en el PV3E año } t) * 100$	21%	21%	26%

¹⁴ Un paquete turístico corresponde a un pasajero, entendiendo que es el conjunto de distintos servicios turísticos al que un pasajero puede acceder.

¹⁵ La información de las etapas del proceso de producción para este programa fueron solicitadas a contar del año 2016 al Servicio.

¹⁶ La etapa paquetes turísticos en ejecución se refiere a aquellos que al 31 de diciembre del año respectivo aún no finalizaban, por lo que su ejecución se extenderá al año siguiente o subsiguientes, independiente de su año de inicio.

Otros indicadores	Fórmula de cálculo	2014	2015	2016
Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en los Programas de Turismo Social del total de noches cama disponibles en temporada baja y media en los establecimientos participantes de los programas ¹⁷	$(\text{N}^\circ \text{ de noches cama ocupadas por los Programas de Turismo Social, en temporadas baja y medio, año t} / \text{n}^\circ \text{ de noches cama disponibles en los establecimientos de alojamiento participantes en los Programas de Turismo Social, en temporadas baja y media, año t}) * 100$	Sin información	Sin información	29%

¹⁷ Este indicador de propósito, informado tanto para este Programa como para Gira de Estudio, cambió su metodología de cálculo para el año 2016. La cifra reportada en los años 2014 y 2015 calculaba el indicador en base a las noches-cama y la oferta de los establecimientos de alojamiento de cada programa por separado. Para el año 2016, el indicador se calcula contemplando ambos programas en conjunto, con el propósito de medir y evaluar de mejor forma la contribución de estos programas a la reducción de la estacionalidad en el rubro turístico). Cabe destacar que el indicador de noches-cama entiende como Turismo Social a los Programas Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudios únicamente.

Glosario de Términos

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

- Oferta programática: conjunto de bienes y servicios agregados bajo una estructura de programa o iniciativa programática que genera y entrega una Institución Pública en el marco de su misión y mandato legal.
- Población beneficiada: es aquella parte de la población objetivo que fue efectivamente atendida por el programa en un año determinado.
- Población objetivo: corresponde a las personas (u otra unidad de medida pertinente) que cumplen con los criterios de focalización y que, por lo tanto, el programa planifica atender en un plazo determinado.
- Porcentaje de ejecución: relación porcentual entre el gasto anual efectivo y el presupuesto inicial o final, según corresponda.
- Presupuesto inicial: corresponde al presupuesto aprobado por la Ley de Presupuestos del año respectivo, y vigente al inicio del año fiscal. Este monto puede estar identificado explícitamente en la Ley de Presupuestos, si coincide con un programa presupuestario o con una asignación específica, o en su defecto, corresponder a una estimación de gasto del Servicio Público responsable del programa.
- Presupuesto final: corresponde al gasto definido en el presupuesto inicial, más la totalidad de las modificaciones introducidas a dicho presupuesto a diciembre de cada año. Si el presupuesto inicial es aprobado a través de la Ley de Presupuestos, las modificaciones se realizan por medio de decretos emitidos por el Ministerio de Hacienda.
- Programa: conjunto de actividades necesarias, integradas y articuladas para proveer ciertos bienes y/o servicios, tendientes a lograr un propósito específico en una población objetivo, de modo de resolver un problema que la afecte.
- Programas nuevo: programa que presenta un nuevo propósito (resultado esperado) y que no ha recibido recursos anteriormente en la Ley de Presupuestos.
- Propósito: resultado principal que pretende alcanzar el programa, entendido como un efecto o cambio positivo en la población afectada por el problema que dio origen al programa.
- Reformulación de programa: programa ya existente que manteniendo su propósito (resultado esperado), introduce cambios en algunos elementos claves de su diseño (componentes, estrategia, modalidad de producción, población objetivo, etc.).
- Sin información: se solicitó la información en el marco del proceso de monitoreo respectivo (a través de un Oficio del Director de Presupuesto) y ésta no fue provista por el Servicio.