



FICHAS EVALUACIÓN EX ANTE DE PROGRAMAS PÚBLICOS
FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA 2020

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA
DIVISIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN PÚBLICA
DIPRES

2019

REFORMULACIÓN DE PROGRAMA 2020

Ministerio MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO
Servicio SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
Programa Turismo Social
Tipo Reformulación
Estado CALIFICADO
Código PI070920130001631
Calificación Recomendado Favorablemente

Sección 1: Antecedentes

Código sistema

PI070920130001631

Nombre del Programa (420 caracteres)

Turismo Social

Descripción del Programa (1.200 caracteres)

El programa tiene como fin contribuir al crecimiento de la industria turística, disminuyendo la estacionalidad a través de paquetes turísticos que cuentan con un subsidio del Gobierno e incorporan distintos servicios turísticos en temporada de media y baja demanda. El programa permite que chilenos y extranjeros con residencia en el país utilicen servicios turísticos a menor precio, incentivando la utilización de servicios turísticos en temporada media y baja a distintos segmentos de la población tales como adultos mayores, jubilados, pensionados, montepiados, jóvenes y adultos acompañantes de establecimientos educacionales, familias y mujeres.

Identificación presupuestaria

Clasificador principal

Clasificador secundario

Partida :	07	Subtítulo :	24
Capítulo :	09	Ítem :	01
Programa :	01	Asignación :	00

Unidad responsable de la formulación del Programa.

Servicio:	Servicio Nacional de Turismo
Unidad responsable de la formulación del Programa:	Departamento de Turismo Social
Nombre responsable de la formulación del Programa:	
Cargo:	
Teléfono del contacto:	
Email de contacto:	

Información contraparte
operativa de la formulación del
Programa

Nombre:	
Cargo:	
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 abordará, **identificando la población** afectada. (1.000 caracteres)

Los prestadores de servicios turísticos disminuyen su actividad económica en temporadas de baja y media demanda – estacionalidad-.
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, Artesanía, guía de turismo, restaurantes y similares, servicios de esparcimiento, taxis y buses de turismo, transporte de pasajeros y Turismo Aventura.

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 que ha logrado posicionarse como uno de los principales en el desarrollo económico del país. Según World Travel and Tourism Council (WTTC), durante 2018 las empresas pertenecientes a las actividades características de viajes y turismo en Chile, contribuyeron con el 10,1% del PIB total del país y aportaron alrededor del 9,9% del empleo (directo, indirecto e inducido). Sin embargo, la industria turística no está exenta de problemas. Uno de ellos es la estacionalidad turística. Esta se mide a través del Índice de estacionalidad (IE,%). Mientras mayor sea el porcentaje, mayor es la estacionalidad. El IE 2017 nacional fue de 27.1%, no obstante, 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. Por ej. 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 sólo el 3,1%, implicando que en diversas comunas de destino turístico existe una alta capacidad ociosa por un periodo de tiempo prolongado, generando diversos efectos negativos en la economía local y nacional. Según el estudio de turismo interno 2018 (Sernatur), 39.247.550 es el total de viajes realizados por residentes en Chile, de los cuales el 40,6% se concentra en temporada alta.

Señale la **fuentes** de dicha información (encuestas, referencias bibliográficas, etc.) entregando el respectivo link para acceder a ésta. (1.000 caracteres)

Estimación del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC):
<https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/documents-2019/global-main-countries-data-table-eir-2019-sp.pdf?la=en>
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). <http://biblioteca.sernatur.cl/documentos/305.2S491p2018.xlsx>
Estudio de Turismo Interno 2018 Sernatur
<http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/10/Infografía-Turismo-Interno-de-Chile.pdf>

Entregue antecedentes cuantitativos y/o cualitativos sobre los **beneficios sociales esperados** asociados a la implementación del programa ya sean éstos directos o indirectos, monetarios o no monetarios. De igual manera, identifique los costos sociales asociados a la implementación del programa. (1.000 caracteres)

Además de los beneficios económicos dirigidos a la industria turística y economía local, el programa beneficia anualmente a cerca de 90 mil personas pertenecientes a segmentos priorizados de la población tales como adultos mayores, estudiantes, familias vulnerables, personas en situación de discapacidad, entre otros, facilitando el acceso de estos a los múltiples beneficios del turismo. Los paquetes turísticos del programa cuentan con un 98% de satisfacción por parte de los usuarios y entre los principales beneficios sociales se mencionan los siguientes:

Mediante una encuesta realizada a pasajeros que viajaron a través del programa Turismo Social de Sernatur, el 94% de los encuestados que viajaron en VTE considera que el viaje permitió relacionarse con otras personas y hacer nuevos amigos y el 96% cree que este viaje favoreció su salud. Con respecto a los pasajeros encuestados que viajaron a través de GE, el 97% considera que el viaje favoreció la convivencia escolar y el 96% cree que este viaje lo motivó a viajar más por el país. Asimismo, es importante destacar que el promedio de IVE-SINAE de los establecimientos educativos viajados durante el año 2018 fue de 86%, es decir, corresponden a colegios con un alto índice de vulnerabilidad.

El 98% de los pasajeros encuestados que viajaron a través de TF, considera que el viaje favoreció la convivencia familiar y el 95% cree que el viaje los motivó a viajar más por el país. Cabe señalar que el 86% de los pasajeros viajados durante la temporada 2016 a través de TF no había utilizado servicios de alojamiento turístico dentro del país en los 3 años previos al viaje. A la vez, se destaca que el 65% de los viajes realizados corresponden a hogares con jefatura femenina. El programa ha producido diversos efectos positivos en los segmentos de la población beneficiada, por ejemplo, en las relaciones sociales que el programa propicia durante el viaje, e incluso después del viaje, como también en sus experiencias de vida.

Identifique las **principales causas** del problema, explicando brevemente las razones que llevan a concluir la existencia de un vínculo con el problema principal. Presente datos cuantitativos que avalen la existencia de este vínculo, identificando la fuente

Causa	Vínculo y datos cuantitativos que avalen la relación con el problema
Disminución de llegada de pasajeros en temporada baja/media.	De acuerdo a la EMAT (INE), la llegada de turistas (nacional y extranjero) a servicios de alojamiento formales por al menos una noche durante marzo a diciembre 2018 disminuyeron 2.4% respecto al mismo periodo del año anterior.
Mayor crecimiento Turismo emisor en temporada baja/media respecto a la temporada alta.	El turismo emisor ha aumentado durante al año 2018 respecto al 2017. El % de crecimiento es mayor en meses de temporada baja/media que en temporada alta. Según los datos del Informe de Turismo Emisor Anual 2017 y 2018 de Subturismo y Sernatur, la tasa de crecimiento de la llegada de turistas residentes en Chile que viajan al extranjero durante el primer trimestre de 2018 respecto al año anterior es de 4.48%, mientras que el promedio en el resto del año aumentó 5.87% (temporada baja y media).
Menor permanencia promedio (pernoctaciones/llegadas) en temporada baja/media respecto a la temporada alta.	De acuerdo a cifras de la EMAT (INE), la permanencia promedio a nivel nacional durante los meses enero y febrero de 2018 corresponde a 2.13 noches, mientras que entre marzo y diciembre es de 2.00 noches, es decir, un 6% menor. Al comparar los meses con permanencia promedio máxima y mínima (enero y octubre respectivamente), esta última es un 10% menor.
Alto precio en el mercado de los paquetes turísticos nacionales en comparación a los ofertados en el extranjero.	Según cotizaciones un paquete turístico al destino Arica tiene un precio aprox. \$511.800 mientras que a Punta Arenas, el promedio de la cotización alcanzó los \$588.956. Por otra parte, la oferta de paquetes a destinos internacionales tales como Santa Marta (Colombia) tiene un costo aproximado de \$500.000. En definitiva, la oferta internacional se ha posicionado como una competencia accesible respecto del turismo nacional. Fuente: Elaboración propia en base a cotizaciones de agencias de viaje.
Hábitos de consumo generan concentración de demanda de viajes a destinos caracterizados por “sol y playa” en meses de Verano	Preferencias en turismo se centran en el modelo “sol y playa” privilegiando destinos con condiciones climáticas y geográficas adecuadas. Según estudio “Medición y comportamiento de Turismo Interno 2016” Sernatur, del total de viajes con pernoctación realizados por la población residente 2016 un 49,9% se concentra en ene-feb. Según estudio de Mercadolibre.cl (consultora OH Panel) un 85% de los usuarios de internet tiene planificado vacaciones en Chile durante el verano, prefiriendo la playa 54%

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

Efecto	Alcance del efecto si no se implementa el programa y datos cuantitativos que permitan dimensionar la relevancia
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).
Disminución y precarización del empleo en sector turismo.	Según estimación del empleo 2018 Sernatur en base a ENE (INE), en la rama alojamiento y servicios de alimentación al comparar los trimestres dic-feb con mar-may, la cantidad de empleos cae un 8.6%, mientras que en todas las rama de actividad económica la reducción es de sólo un 0,2% en los respectivos trimestres, reiterándose el comportamiento 2009 al 2018. En cuanto a la precarización, el empleo en el sector se da de manera estacional, es decir, empleo temporal, afectando la estabilidad laboral
Disminución de Plazas disponibles en meses de temporada baja / media	De acuerdo al estudio de desempeño de los programas de turismo social, existen comunas en que la disponibilidad de plazas disponibles en alojamientos turísticos registrados disminuye considerablemente, probablemente debido al cierre temporal de servicios de alojamiento o baja en la cantidad de personal de estos. Por ejemplo, en el destino Pucón, el mes de abril cuenta con un 24% menos que las plazas disponibles enero. En el caso de Vicuña, la diferencia entre enero y noviembre es de 18%

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
20.853	unidades

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

Prestadores de servicios turísticos (PST)

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

La fuente es el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur (al 07.05.2019), regulado por DS N° 19 de 2018. Se consideran las sgtes. Categorías para la producción del componente: Agencias de viaje y tour operador, alojamiento turístico, Artesanía, guía de turismo, restaurantes y similares, servicios de esparcimiento, taxis y buses de turismo, transporte de pasajeros por carretera y Turismo Aventura. 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
4.300

El próximo año, ¿el Programa atenderá a toda la población objetivo identificada anteriormente o sólo a una parte?

El Programa atenderá parte de la población objetivo en 2020 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. (1.000 caracteres)

El Programa no cuenta con criterios de priorización, en virtud que para la participación de un PST en la confección de los componentes, 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.

(Sólo si marcó que la entrega de beneficios será gradual en los años). **Cuantifique la población beneficiaria**, que corresponde a aquella parte de la población objetivo que el programa planifica atender en los próximos 4 años

2020	2021	2022	2023
1021	1145	1187	1245

Explique los **criterios de egreso** en base a los cuales se determinará que un beneficiario se encuentra egresado del Programa. (1.000 caracteres)

El programa no cuenta con criterio 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. (1.000 caracteres)

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, lo que depende de las empresas adjudicadas o del levantamiento de PST que realice Sernatur. A la vez, mientras la comuna de destino presente estacionalidad, los PST de dichos destinos continuaran sufriendo los efectos de la estacionalidad turística.

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

	2020
Sobre población potencial (población beneficiaria / población potencial)	4,90 %
Sobre población objetivo (población beneficiaria / población objetivo)	23,74 %

3.2 Sistematización del 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. (500 caracteres)

Si, 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.

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. (500 caracteres)

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 o del levantamiento de PST que realiza Sernatur, 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. (500 caracteres)

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 y que corrobora que los prestadores cumplan los requisitos de cada componente del paquete turístico. Esta información está centralizada y disponible para el Servicio. Además, se dispone de la oferta técnica o del levantamiento de PST que realizará Sernatur de las empresas que entregan los listados e información básica de todos los prestadores con los que firmará contrato.

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 disminuyendo la estacionalidad.

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

Los prestadores de servicios turísticos aumentan su actividad económica en temporada de baja y media demanda.

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 Social 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 Turismo Social, 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 esperado del **indicador**

Situación actual		Situación esperada con Programa reformulado
2018	2019	2020
22,73	22,80	22,89

Señale la **metodología o evidencia**, que permite definir la situación actual y esperada. (1.500 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 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. 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 cada temporada de ejecución en 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. Finalmente, este indicador es la medición más cercana que tiene el sector para evaluar los resultados del programa y de él se infiere que a mayor actividad turística es mayor la actividad económica en alojamientos y en el resto de los prestadores turísticos.

¿El Programa tiene año de término?

No, el Programa tiene una duración indefinida.

(Sólo si marcó que el programa tiene año de término) Indique el **año de término** proyectado para el programa

0

Justifique la fecha de término del Programa, ya sea definida o indefinida. (1.200 Caracteres)

El programa no tiene fecha de término definida 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 administrables por la industria turística.

(Sólo si marcó que el Programa tiene fecha de término indefinida) Señale el año en el cual el Programa planea lograr su **plena implementación** (régimen) y puede cuantificar resultados relevantes, y por ello someterse una evaluación de continuidad

2020

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

Indicador:	Porcentaje de comunas de destino turístico participantes del programa Turismo Social respecto al total de comunas a nivel nacional.
Fórmula de cálculo (numerador/denominador):	(Número de comunas de destino turístico participantes del programa Turismo Social /Número de comunas a nivel nacional)*100
Unidad de medida:	%

Señale el valor actual y esperado (corregido por el efecto de la reformulación) del **indicador adicional**

Situación actual		Situación esperada
Año 2018	Año 2019	Año 2020
22,54	23,98	24,56

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

El numerador corresponde al total de comunas de destino turístico participantes en el programa Turismo Social, mientras que el denominador consiste en el total de comunas existentes en las 16 regiones del país. Las comunas de destino turístico son definidas por Sernatur considerando múltiples factores tales como Índice de Estacionalidad, atractivos turísticos, disponibilidad de plazas, demanda turística, entre otros. Estos se definen en bases de licitación y también pueden ser incorporados durante la ejecución del programa. Todos los paquetes turísticos cuentan con una comuna de destino determinada y esta información se encuentra centralizada y disponible en los registros del programa y sistema informático.

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 (500 caracteres)

El Servicio cuenta con sistemas informáticos para los componentes Vacaciones Tercera Edad (VTE), Gira de Estudio (GE) y Turismo Familiar (TF) y disponibilizará uno de ellos para el componente Vacaciona Mujer (VM). Este 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, 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 encuentran disponible a través de los sistemas informático del Programa.

¿Esta información se encuentra centralizada y accesible oportunamente?, en caso de ser así, detalle

Si

En caso de respuesta negativa, describa las 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, describiendo brevemente la hipótesis y relaciones de causalidad que determinarían que los componentes propuestos son suficientes para lograr el propósito. Señale si la estrategia de implementación contempla una etapa inicial como piloto. Adicionalmente, identifique si para la implementación del Programa se requiere la tramitación de un convenio de transferencia, reglamento, bases de licitación o concurso. (2.500 caracteres)

El programa promueve el turismo interno en periodos de media y baja demanda en comunas de destino afectadas por la estacionalidad, a través de paquetes turísticos orientados a diversos segmentos de la población residente en Chile. Estos últimos son incentivados a viajar mediante valores reducidos logrados por el programa, debido al subsidio estatal y la economía de escala que éste presenta. Este programa promueve el turismo nacional mientras que para promover la llegada de turistas extranjeros al país Sernatur ejecuta el programa de promoción turística internacional.

A través de licitación pública, el programa establece la distribución de pasajeros a los diversos destinos turísticos, identificando cuotas mínimas y montos de subsidio diferenciados por comunas de destino. Los diferentes tipos de PST, principalmente PYMES, son integrados y articulados con el fin de lograr su utilización en temporada baja y media, generando encadenamiento productivo en los múltiples destinos.

Las bases de licitación definen los requisitos técnicos con los cuales deben contar los PST, en pos de la calidad del servicio a prestar. Durante la ejecución de los paquetes turísticos, estos son supervisados y retroalimentados según el estándar definido. A modo de ejemplo, en general los servicios de alojamiento participantes que poseen calificación cuentan con 2 o 3 estrellas.

La distribución de pasajeros se realiza en base al estudio de desempeño del programa, el cual es realizado por el Dpto de Estadísticas del SERNATUR sustentado en información provista por la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (INE). A la vez, este estudio entrega información relevante para la definición de los destinos turísticos que participan en el programa, considerando su capacidad turística, evolución en el tiempo y el periodo del año que registra menor demanda entre otros.

Con el foco en el fomento productivo, el programa define excursiones alrededor de los destinos, beneficiando de esta forma a diversas economías locales. Asimismo, el programa estudia la satisfacción de los pasajeros con respecto a los componentes del paquete turístico, lo cual es fundamental para la recomendación del programa y de los mismos PST (otros consumidores). Junto con esto, también estima el gasto económico realizado por los pasajeros durante el viaje. En este sentido, el turismo genera un círculo virtuoso en la economía local, atrayendo visitantes que realizan gasto en el destino, apoyando la economía local, manteniendo y/o creando puestos de trabajo, lo que implica mayor profesionalización del rubro turístico y generando experiencias inolvidables en favor de la calidad de vida de los turistas.

Durante la ejecución, pueden sumarse al programa nuevos destinos turísticos, para los cuales, se realiza un análisis de pre factibilidad que considera factores como índice estacional, capacidad, atractivos, entre otros. Finalmente, el programa evalúa el desempeño de los diversos destinos turísticos, generando información relevante para la planificación de los futuros viajes, evolución de destinos, nuevos destinos, diferenciación y eliminación de subsidio. Así mismo se considera un ciclo evolutivo del destino, pasando desde una excursión por el día hasta su participación en el programa nacional.

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)

Los programas VTE, GE y TF se reformulan definiéndose como componentes del programa “Turismo Social”. Lo anterior debido a que los programa VTE y GE abordan el mismo problema y tienen el mismo propósito. En el caso del programa Turismo Familiar cambian las directrices estratégicas orientándose también al desafío del quiebre de la estacionalidad turística.

Se crea el componente Vacaciona Mujer orientado a un nuevo segmento de la población.

Se agrega un efecto del problema público identificado.

Se adecuan la población y se modifica el campo estrategia, agregando en ésta una breve descripción del piloto que se realizará en el año 2019 del nuevo componente Vacaciona Mujer.

Se modifica el segundo indicador del programa dado que aporta mayor información para el análisis de éste.

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 unión de los programas se basa en que la estacionalidad, es un problema estructural del sector turístico, que afecta a todas las regiones del país y a todos los actores del rubro - en mayor o menor medida-, en este sentido el propósito original del Programa Turismo Familiar está contenido en un fin mayor: “potenciar el quiebre de la estacionalidad”. El aumento de las pernотaciones producto de dicho programa en los meses no indicados puede incluso significar un pronunciamiento de la estacionalidad.

Sobre la estacionalidad es donde los empresarios del sector no han podido hacer frente de manera satisfactoria, lo que justifica una intervención estatal.

El nuevo componente Vacaciona Mujer busca abrir un segmento de mercado (las mujeres) hoy más empoderadas y con mayor capacidad adquisitiva para acceder al consumo de servicios turísticos. Esta apertura implica la creación de paquetes turísticos en modalidad escapadas (3 días/2 noches), promoviendo el ingreso de destinos en calidad de regionales, siendo un apresto para luego ser parte de los destinos nacionales. De esta forma, se busca incorporar nuevos destinos o reforzar algunos destinos que requieren de apoyo porque la estacionalidad de su demanda es alta y por otro lado enseñar a la industria -a los prestadores de servicios turísticos- a trabajar con este segmento de mercado, incorporando sus requerimientos y necesidades en el proceso de aprendizaje de su personal, de forma en que se brinde un servicio paquetizado adecuado a este segmento de mercado. Así mismo, la población femenina del país ha sido definida como grupo prioritario e incorporada en el Programa de Gobierno. La estrategia de implementación contempla desde un principio que la oferta turística sea paquetizada y comercializada con y sin subsidio a las mujeres del país diferenciando capacidad de pago de las mujeres de más a menos vulnerables

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 apalancará recursos financieros de fuentes externas (públicas o privadas) (1.000 caracteres)

Adjudicatarias para controlar la ejecución de los contratos. Direcciones Regionales sernatur, se coordina la supervisión en terreno de los paquetes. Según componente, los paquetes turísticos mantienen relación con centros de adulto mayor, establecimientos educativos, organizaciones gubernamentales como Mineduc, Junaeb, Sename, Senadis, Senama, Corfo, Mindeso, MinMujeryEG, diversos municipios a nivel nacional, entre otros.

El programa ha generado un convenio de transferencia de recursos con el Mineduc.

5.2 Componentes

Componente 1	
Nombre del componente	Paquetes Turísticos Vacaciones Tercera Edad (VTE) (24 01 132)
Unidad de medida de producción	Número paquetes turísticos

<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>Paquetes turísticos orientados a adultos mayores, que incluyen hasta 7 noches de alojamiento, transporte aéreo/terrestre, alimentación completa, 2 excursiones (con guía turístico), actividades recreativas y paramédico en el alojamiento. Para acceder el programa implementa distribución de cupos a través de agencias de viaje, tour operadores y municipios. En estos últimos se implementa un proceso de postulación, cuya asignación cuenta con criterio de priorización</p>
<p>Precise la modalidad de producción (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (400 caracteres).</p>	<p>La modalidad de producción es a través de licitación pública y levantamiento de Sernatur se establecen los PST que participan en la ejecución de los paquetes turísticos. Con respecto al levantamiento de Sernatur, este consiste en un proceso de convocatoria a las diversas agencias de viaje registradas en el RNPST, con el fin de lograr su inscripción para la ejecución de dicho componente</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 cuentas. (400 caracteres)</p>	<p>Empresas adjudicatarias del Programa, los prestadores de servicios turísticos que se desempeñan en la ejecución y Municipios. 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</p>

Componente 2	
Nombre del componente	Paquetes Turísticos Gira de Estudio (GE) (24 01 133)
Unidad de medida de producción	Número paquetes turísticos
<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>Paquetes turísticos orientados a estudiantes, que viajan acompañados de adultos (docentes, tutores), cuyos servicios incluyen hasta 5 noches de alojamiento, transporte terrestre, guía turístico todo el viaje. Para acceder a los paquetes, el programa implementa un proceso de postulación para centros educativos que reciben aporte estatal y se asignan cupos según vulnerabilidad (IVE SINAE, Junaeb)</p>

<p>Precise la modalidad de producción (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (400 caracteres).</p>	<p>La modalidad de producción es a través de licitación pública. De esta forma se establecen los PST que participan en la ejecución de los paquetes turísticos</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 cuentas. (400 caracteres)</p>	<p>Empresas adjudicatarias del Programa, los prestadores de servicios turísticos que se desempeñan en la ejecución y Municipios. 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</p>

Componente 3	
<p>Nombre del componente</p>	<p>Paquetes Turísticos Turismo Familiar (TF) (24 01 135)</p>
<p>Unidad de medida de producción</p>	<p>Número paquetes turísticos</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>Paquetes turísticos orientados a familias sin distinción en su composición, cuyos servicios incluyen hasta 2 noches de alojamiento, transporte terrestre, guía turístico todo el viaje, alimentación completa y considera cupo para monitor municipal y actividades recreativas en familia. Pueden viajar niños/as. Para acceder a los paquetes, el programa implementa un proceso de postulación a través de municipios, cuya asignación es según vulnerabilidad (Casen) y a través de los operadores.</p>
<p>Precise la modalidad de producción (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (400 caracteres).</p>	<p>La modalidad de producción es a través de licitación pública. De esta forma se establecen los PST que participan en la ejecución de los paquetes turísticos</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 cuentas. (400 caracteres)</p>	<p>Empresas adjudicatarias del Programa, los prestadores de servicios turísticos que se desempeñan en la ejecución y Municipios. 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</p>

Componente 4	
Nombre del componente	Paquetes Turísticos Vacaciona Mujer (VM)
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 orientados a mujeres de 18 a 59 años, cuyos servicios incluyen hasta 2 noches de alojamiento, transporte terrestre, alimentación completa, excursiones con guía turístico y actividades recreativas. A la vez, se contempla la entrega de servicios adicionales como por ejemplo SPA. Para acceder a los paquetes turísticos, el programa podrá implementar distribución de cupos a través de postulación de municipios, como también a través de agencias de viajes y/o tour operadores.
Precise la modalidad de producción (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (400 caracteres).	La modalidad de producción es a través de licitación pública. De esta forma se establecen los PST que participan en la ejecución de los paquetes turísticos. El programa podrá realizar el levantamiento de agencias de viaje para este componente.
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 cuentas. (400 caracteres)	Empresas adjudicatarias del Programa, los prestadores de servicios turísticos que se desempeñan en la ejecución y Municipios. 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	2020
Paquetes Turísticos Vacaciones Tercera Edad (VTE) (24 01 132)	Número paquetes turísticos	57.063
Paquetes Turísticos Gira de Estudio (GE) (24 01 133)	Número paquetes turísticos	23.064
Paquetes Turísticos Turismo Familiar (TF) (24 01 135)	Número paquetes turísticos	12.400
Paquetes Turísticos Vacaciona Mujer (VM)	Número paquetes turísticos	6.000

Sección 6: Uso de Recursos

6.1 Estimación de gastos

Señale los gastos totales del Programa

Componentes		2020 (miles de \$)
Paquetes Turísticos Vacaciones Tercera Edad (VTE) (24 01 132)	Total Componente	5.495.174
Paquetes Turísticos Gira de Estudio (GE) (24 01 133)	Total Componente	2.649.164
Paquetes Turísticos Turismo Familiar (TF) (24 01 135)	Total Componente	1.341.027
Paquetes Turísticos Vacaciona Mujer (VM)	Total Componente	510.000
Gastos administrativos		405.092
Total		10.400.457

Gastos por beneficiario.

Indicador Programa	Año 2020 (miles de \$ / beneficiario)
	10.186,54

Gastos por unidad de producción de componente

Componentes	Año 2020 (miles de \$ / unidad de componente)
Paquetes Turísticos Vacaciones Tercera Edad (VTE) (24 01 132)	96,30
Paquetes Turísticos Gira de Estudio (GE) (24 01 133)	114,86
Paquetes Turísticos Turismo Familiar (TF) (24 01 135)	108,15
Paquetes Turísticos Vacaciona Mujer (VM)	85,00

Porcentaje de gastos administrativos o no asociados directamente a la provisión de los componentes del Programa

Indicador gasto	Año 2020 (Estimado)
	3,89 %

