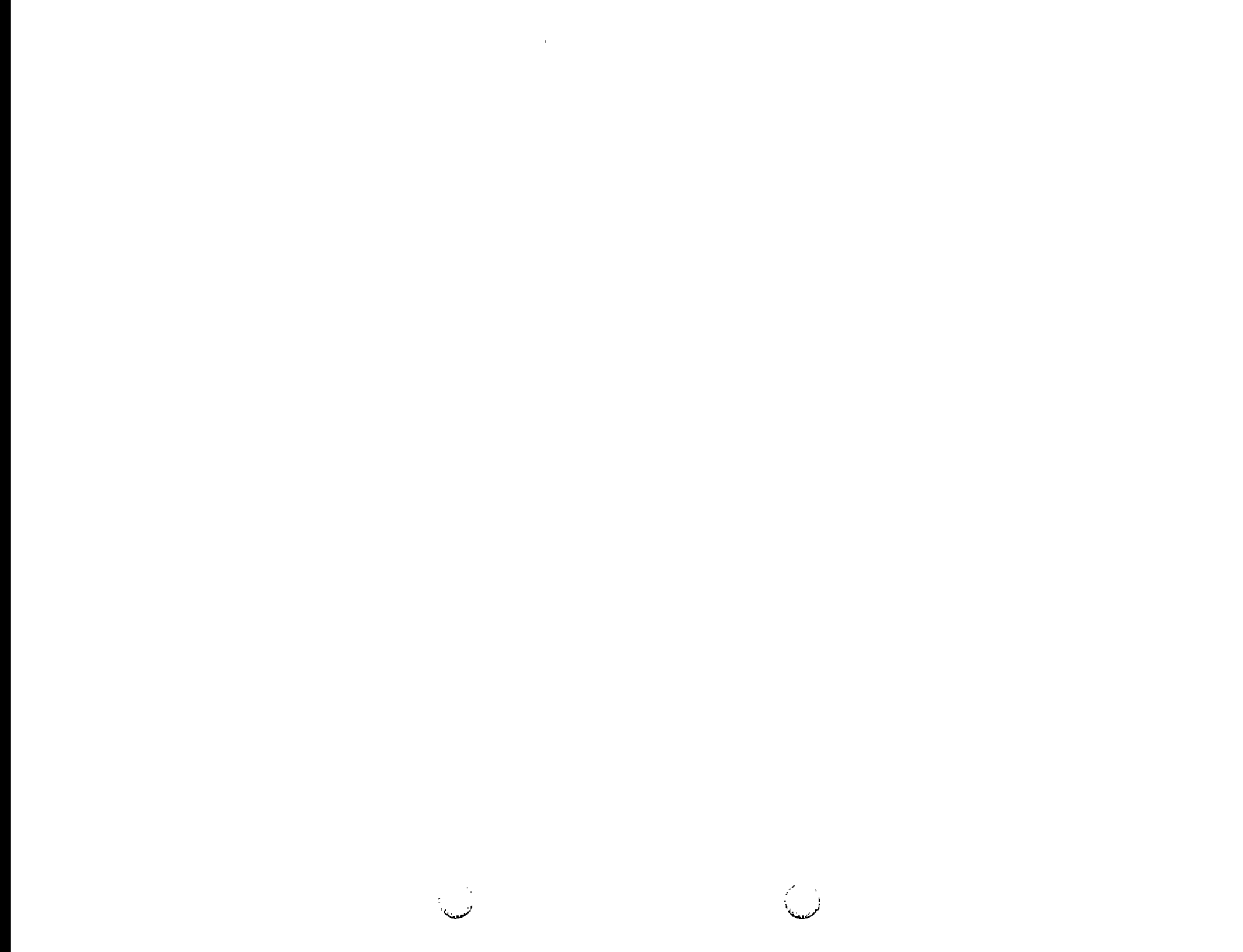


**COMENTARIOS Y OBSERVACIONES  
AL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN  
POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN  
RESPONSABLE**

**JUNIO 2003**





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIOS DE ECONOMIA  
MINERIA Y ENERGIA

Santiago, 23 de junio de 2003

Señora  
María Teresa Hamuy Pinto  
Jefe Departamento de Evaluación  
Dirección de Presupuestos  
Ministerio de Hacienda  
Presente

Ref.: Programa Vacaciones Tercera Edad  
Remite Comentarios Finales a los  
Resultados de la Evaluación realizada por  
el Panel de Evaluación

De nuestra consideración:

En el marco del Programa de Evaluación de Proyectos gubernamentales, hemos recibido el informe Final preparado por el Panel de Evaluación encargado de evaluar el Programa de la referencia.

De acuerdo a las bases del Programa de evaluación, adjunto envío a usted un informe con los comentarios finales a los resultados de la evaluación, elaborado por el Servicio Nacional de Turismo y el Ministerio de Economía.

Sin otro particular, le saluda atentamente,

PATRICIA LEGÜES SLAVICH  
Ministerio de Economía

Adj.: Comentarios al Informe Final  
cc.: Oscar Santelices, Director Nacional Sernatur  
Sra. Francisca Retamal, Encargada Nacional Programa Vacaciones Tercera Edad

## **Comentarios finales a los Resultados de la Evaluación**

### **Programa Vacaciones Tercera Edad**

Una vez concluido el informe final acerca del Programa Vacaciones Tercera Edad, a continuación se entregan los comentarios generales acerca de los resultados de la evaluación, realizados por el Servicio Nacional de Turismo y el Ministerio de Economía.

Quisiéramos, en primer lugar, resaltar positivamente el trabajo llevado a cabo por el panel de expertos a cargo del estudio, cuya metodología, seriedad y rigurosidad, dan como resultado la elaboración de un informe final, que a nuestro juicio, goza de bastante calidad.

En este contexto, creemos pertinente destacar el espíritu de colaboración mutua que caracterizó todo el desarrollo del proceso de estudio, así como la amplia disposición del panel para acoger las observaciones hechas durante el mismo, la mayoría de las cuales quedaron plasmadas en los resultados finales.

Ahora bien, analizando detenidamente el informe in comento, nos parece que está bien diseñado, se emplea una metodología adecuada y se observa, en términos generales, un correcto análisis de los indicadores utilizados.

Asimismo, presenta un esquema claro, ordenado y bien planteado, que permite analizar clara y sistemáticamente la evaluación y evolución del programa en general y los indicadores seleccionados en particular. Todo lo anterior permite al lector formarse una opinión nítida y global del programa.

Con respecto a los resultados que arroja la evaluación, compartimos en general la mayoría de los planteamientos que se expresan, particularmente que el programa tiene un adecuado diseño y que su matriz de Marco Lógico presenta una correcta lógica horizontal y vertical y que a pesar, de restricciones relativas a la cuantificación y caracterización detallada de la población objetivo, no limita la capacidad del programa para cumplir con su fin y propósito.

Adherimos también, a la idea que la estructura organizacional para el desarrollo del programa es simple y adecuada, permitiendo realizar las labores necesarias para su ejecución y que los mecanismos de coordinación son bastante simples y directos, mostrando positivos desempeños, con una fluida relación y comunicación de la dirección del programa con las otras unidades de Sernatur, con la empresa ejecutora y con otras instituciones relacionadas.

Es del todo correcto además, que existe una fiscalización completa y constante de los turnos y los servicios turísticos asociados, realizada por los encargados regionales, permitiendo detectar, denunciar y obtener la corrección inmediata de las deficiencias detectadas.

Por otro lado, hacemos nuestra la conclusión en orden a que el aumento de la ocupación de días-cama en temporada baja, logrado por el programa, aunque reducido, aporta efectivamente a aumentar la demanda y por tanto consigue el fin de potenciar el quiebre de la estacionalidad del sector, todo ello, por enunciar someramente algunas conclusiones.

Así las cosas, recibimos, en suma, con entera satisfacción la conclusión en orden a que el propósito del programa se cumple siendo muy eficiente además en la administración de los recursos asignados.

Con todo, no desatendemos aquellas deficiencias que se registran, - como por ejemplo algunas limitaciones en cuanto a la calidad de la información-, todas las cuales, en todo caso, no sólo dejan en evidencia la necesidad de contar con más recursos a fin de mejorar la gestión del programa, sino que a la vez, y particularmente, resaltan los buenos resultados logrados a pesar de estas dificultades.

En cuanto a las recomendaciones expresadas en el informe, se hace un distingo entre aquellas cuya implementación involucran recursos adicionales de aquellas que no lo requieren.

En cuanto a las que no requieren recursos adicionales, creemos prudente señalar que la mayoría de ellas ya se están implementando en la temporada 2003.

De esta manera, y nada más por dar ejemplos relevantes, la posibilidad de abrir el programa, a fin de mejorar su eficacia a otros segmentos de la población que sea también de interés social, se ha acogido al incluir en la temporada 2003 a las personas con discapacidad y al extender el programa a compatriotas en el extranjero.

Por su lado, profundizar la coordinación con otras instituciones relacionadas al turismo y otras que puedan aportar al fin del programa, es una medida que se está adoptando, como ocurre con el INP, en que se ha implementado un convenio de colaboración, en virtud del cual INP descuenta en cinco cuotas el valor del pasaje a sus pensionados, promociona en sus colillas de pago el programa y en su página Web, habilita sucursales para la instalación de stand, etc.

En cuanto al mecanismo de transferencias de recursos, recomienda el informe pagar al operador según el número de usuarios atendidos y no por

turno. Pues bien, en la temporada 2003, nuevamente se pagará por pasajero viajado.

Con todo, hay otras recomendaciones que sin que se estén implementando nos parecen atendibles de cara a los nuevos programas, como modificar el periodo anual definido de ejecución del programa, incluyendo en su ejecución los meses de Marzo, Abril y Mayo del año siguiente y estableciendo un modelo que incorpore en el contrato desde un inicio la inclusión de esos meses en la ejecución del programa, con el fin de no tener que extender anualmente el plazo para cubrir anualmente esos meses de temporada baja.

En cuanto a las recomendaciones que involucran recursos, por su lado, como por ejemplo aumentar el personal a nivel central del programa, con el fin de aumentar y mejorar en las labores de estudios, planificación, seguimiento y control, o bien, diseñar un sistema de seguimiento y evaluación de la ejecución del programa, con el uso de indicadores que permitan contar con información constantemente, sin necesidad de esperar que las evaluaciones externas permitan conocer las características del programa, o recoger y sistematizar los informes de fiscalización de terreno de los encargados regionales, comprobar su corrección y elaborar un informe anual al respecto, son todas recomendaciones atendibles pero obviamente en la medida de que se disponga con recursos para ello.

Como conclusión final, cabría sólo dar cuenta de la enorme satisfacción que sentimos, a la luz de los resultados que arroja el informe que en términos generales no hace más que explicar, en definitiva, porque el programa Vacaciones Tercera Edad cuenta con el apoyo del gobierno y de la ciudadanía en general.

Santiago, junio de 2003