

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

JUNIO 2005

ORD. N° : 3 1 5

ANT. : Programa Aplicación Ley N°19.255

MAT. : Remite comentarios finales a los resultados de la Evaluación Programa Aplicación Ley N°19.255

SANTIAGO, 30 JUN 2005

DE: OSCAR SANTELICES ALTAMIRANO
DIRECTOR NACIONAL DE TURISMO

A: SEÑORA MARIA TERESA HAMUY PINTO
JEFA DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
MINISTERIO DE HACIENDA

1. Adjunto al presente, cumpla con remitir a usted, comentarios finales a los resultados de la Evaluación Programa Aplicación Ley N°19.255, de este Servicio.
2. Lo anterior, en el marco del Programa de Evaluación de Proyectos gubernamentales.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,



OSCAR SANTELICES ALTAMIRANO
Director Nacional de Turismo

OSA/SIR/acm

Distribución:

- Sra. Jefa División Control de Gestión, Dirección de Presupuestos
- Dirección Nacional
- Subdirección de Desarrollo
- Oficina de Partes



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

COMENTARIOS FINALES A LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN PROGRAMA APLICACIÓN LEY N°19.255

Una vez evacuado el informe final de la evaluación del Programa Aplicación Ley N°19.255, a continuación, se entregan algunos comentarios generales acerca del proceso de evaluación y sus resultados.

En primer lugar, el Servicio valora la oportunidad de realizar esta evaluación, puesto que siempre resulta positivo contar con una mirada y opinión externa; en el entendido que el proceso no sólo analizó el estado actual del Programa, sino que uno de sus objetivos fue propender a su perfeccionamiento. Todo ello, considerando que el Programa corresponde a uno de los ejes estratégicos de la gestión institucional.

Con respecto al proceso de la evaluación, no debemos desconocer que al inicio del trabajo hubo dificultades relativas al flujo de información. No obstante, ello permitió al Servicio constatar que es imprescindible contar con información sistematizada que permita la evaluación periódica y permanente de la ejecución del Programa.

Por otra parte, al no existir en el equipo de panelistas un acercamiento previo al sector turismo y su temática relacionada, derivando en déficits en la metodología y análisis de la documentación disponible, afectó la riqueza conceptual del informe, el análisis de experiencias comparadas y el reconocimiento de los encadenamientos productivos y factores exógenos que influyen en el sector.

Otra situación que afectó el proceso fue el abandono de un miembro del panel de expertos, en el transcurso de la evaluación, que retrasó la entrega de los informes de avance.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe destacar la disposición del panel de expertos para trabajar en conjunto con la contraparte institucional y con colaboración eficaz, esto permitió, en gran medida, superar las dificultades iniciales.

Así, el producto final es un buen diagnóstico de la gestión del Programa, sin embargo, este instrumento es perfectible en el sentido de incorporar nuevas variables que intervienen en la actividad turística, así como un mayor grado de profundidad en el análisis ya iniciado, todo lo cual será asumido por este Servicio con el fin de mejorar la gestión del Programa.

En el ámbito de la evaluación de gestión del Programa, en términos generales, se observa un correcto examen de los indicadores utilizados, un detallado análisis técnico de su funcionamiento, reflejando de muy buena forma el origen y evolución del Programa.

Con respecto a los resultados que arroja la evaluación, se comparte, en general, la mayoría de los planteamientos, 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 que no se cuenta con la identificación y cuantificación de la población objetivo, no limita en mayor medida un buen cumplimiento a nivel de propósito.

En cuanto a la organización y gestión del Programa, se concuerda que la estructura organizacional de la CPT es la adecuada para la producción de los componentes y propósito. Respecto a las instancias de coordinación con otros organismos, públicos y privados, se reconoce la necesidad de fortalecerlas, con el fin de cumplir globalmente el propósito del Programa. Este fortalecimiento, sin lugar a dudas, deberá vincularse a modificaciones financieras y de gestión de SERNATUR, que potencien una vinculación administrativa y de operación más directa con el Programa.

Respecto a eficacia y calidad, se reconoce deficiencias en cuanto a los esfuerzos desarrollados para la medición del impacto real del Programa, en especial en lo relativo a ingreso de turistas y de divisas al país, lo que dificulta determinar con exactitud el nivel de cumplimiento del propósito.

En relación a eficiencia y economía, el informe refleja claramente que la inversión que se realiza en promoción de la oferta turística de Chile es baja, en comparación con otros países. Se reconoce la necesidad de evaluar las estrategias de promoción, su rentabilidad y análisis de mercados, lo que propenderá a la eficiencia del Programa.

En cuanto a las recomendaciones contenidas en el informe, se distingue entre aquéllas cuya implementación involucra recursos adicionales de aquéllas que no lo requieren.

Para el caso de las primeras, el informe de evaluación constituye un instrumento adecuado para fundamentar la demanda de mayor disponibilidad de recursos y con ello, realizar acciones como, por ejemplo, un estudio de impacto del Programa.

Para el segundo caso, se asume a plenitud su cumplimiento, dado que son necesarias para el mejor funcionamiento del Programa.

Finalmente, se destaca el valor de esta evaluación, no sólo para SERNATUR, puesto que la información que proporciona acerca de la evolución del Programa, sus fortalezas y sus falencias resulta útil para el sector privado, actor relevante en la promoción de la oferta turística exportable.

Santiago, 30 de junio 2005