

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2016

MINISTERIO DE ECONOMÍA,
FOMENTO Y TURISMO

SUBSECRETARÍA DE TURISMO

24 de marzo de 2017

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre 2, Piso 10, Santiago, (56-2) 24733629

www.subturismo.gob.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	9
3. Resultados de la Gestión año 2016.....	11
4. Desafíos para el año 2017	40
Anexo 1: Identificación de la Institución	47
a) Definiciones Estratégicas	47
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	49
c) Principales Autoridades.....	49
Anexo 2: Recursos Humanos.....	50
Anexo 3: Recursos Financieros.....	57
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016.....	61
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	63
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016.....	64
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	65
Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2016	67
Anexo 9: Oferta Programática identificada del Servicio en su ejecución 2016.....	69
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	70
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2016.....	70
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales	71

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo tiene la misión de promover la modernización y competitividad de la estructura productiva del país, la iniciativa privada y la acción eficiente de los mercados, el desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de la economía del país a fin de lograr un crecimiento sostenido, sustentable y con equidad, mediante la formulación de políticas, programas e instrumentos que faciliten la actividad de las unidades productivas del país y sus organizaciones corporativas y las instituciones relacionadas con el desarrollo productivo y tecnológico del país, tanto públicas y privadas, nacionales y extranjeras.

La Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, coordinada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, es la hoja de ruta del Gobierno en materia de productividad. Está compuesta por 47 medidas –nueve proyectos de ley y 38 medidas administrativas- y fue construida a partir de cuatro objetivos estratégicos: (i) Promover la diversificación productiva e impulsar sectores con alto potencial de crecimiento, (ii) democratizar el emprendimiento y la innovación, (iii) aumentar la productividad y competitividad de nuestras pymes, apoyando su gestión, asociatividad y acceso a financiamiento, y (iv) fortalecer la institucionalidad y gestión del Estado para apoyar la competitividad del sector productivo. Al 17 de marzo de 2017, el 89 por ciento de las medidas propuestas han sido cumplidas. Del total de iniciativas administrativas, un 95 por ciento se encuentran cumplidas, y de los proyectos de ley, cuatro ya se encuentran aprobados y dos están en pleno proceso de tramitación. De las 29 medidas que dependen exclusivamente del Ministerio de Economía, 26 se encuentran cumplidas.

Dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en 2016, podemos destacar:

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

El 22 de junio de 2016 se lanzó la plataforma Escritorio Empresa con 15 trámites, incluyendo: crear una empresa, iniciar actividades, obtener permisos sanitarios y certificados laborales, solicitar patente comercial en las municipalidades en convenio, requerir una cuenta Emprendedor del Banco Estado para la Región Metropolitana y postular en línea al subsidio contratación joven, entre otros. Hoy, Escritorio Empresa ya cuenta con 24 trámites de cobertura nacional disponibles, solicitud de patente comercial con 35 comunas en convenio y además se ha incorporado a privados de interés público como el Conservador de Bienes Raíces en Santiago. La plataforma recibe alrededor de 3 mil visitas diarias, cerca de 150 trámites diarios son completados y sobre 500 solicitudes son realizadas todos los días.

En agosto de 2016, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo lanzó el programa Almacenes de OChile, el cual busca entregar herramientas a las dueñas y dueños de almacenes del país para que puedan hacer crecer su negocio, esto a través de capacitación, información y acceso a nuevas fuentes de financiamiento. Durante 2016 la plataforma de capacitación en línea logró incorporar a más de 10 mil alumnos en su sistema, de los cuales más de 2 mil ya se encuentran graduados, accediendo así

a otros beneficios proporcionados por el programa por medio de Sercotec y convenios con instituciones privadas.

Subsecretaría de Turismo

Durante el año 2016, la Subsecretaría de Turismo continuó con la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, correspondiente a la medida 4 de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento. Durante el año 2016, se han ejecutado más de ocho mil millones de pesos, beneficiando desde la implementación del plan a 62 destinos turísticos. Asimismo, destaca el incremento de un 50 por ciento de los recursos destinados para promoción internacional respecto del presupuesto asignado el año 2014. Gracias a estos recursos, durante 2016 comenzó la ejecución del Plan de marketing turístico internacional, en el marco del cual se desarrolló la nueva campaña de promoción internacional del destino Chile, cuyo mensaje central es “Naturaleza Abierta”. Un hito importante de destacar fue el galardón que obtuvo Chile en los World Travel Awards como “Mejor destino de turismo aventura en el mundo”, reconocimiento que consolida el trabajo de promoción que se ha realizado durante los últimos años y posiciona al país como un destino de naturaleza y aventura. Adicionalmente, en materia de declaratoria de Zonas de Interés Turístico, durante el año 2016 fue publicado el Decreto N° 30, del 02 de diciembre de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento que fija el procedimiento para la declaración de Zonas de Interés Turístico, con lo que se da cumplimiento al compromiso del programa de Gobierno de hacer más inclusiva y participativa la definición de estos territorios.

Subsecretaría de Pesca y Acuicultura

En el mes de mayo de 2016, se promulgó la ley N°20.925 que crea una bonificación para el repoblamiento y cultivo de algas, publicada en el Diario Oficial con fecha 17 de junio de 2016. El objetivo de la ley es “aumentar la biomasa disponible de recursos algales de importancia ecológica y económica existentes en el territorio nacional mediante el establecimiento de un sistema de bonificación para los pescadores artesanales, organizaciones de pescadores artesanales y demás micro y pequeñas empresas que realicen actividades de recuperación de la cobertura algal en las zonas de intervención”. Asimismo, el Ejecutivo ingresó un proyecto de ley que habilita legalmente que la operación extractiva de la reineta en la zona sur austral sea ampliada a la XI Región, para lo que se deberá contar con el acuerdo de los pescadores artesanales inscritos en dicha pesquería en la región y de los representantes del sector artesanal del Consejo Zonal de Pesca correspondiente. Dicho proyecto, en primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados, se suma otras tres iniciativas que se encuentran a la fecha en segundo trámite legislativo, a la espera de la pronta aprobación para su despacho. Estos son: el proyecto de ley que crea el Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala (INDESPA), el proyecto de ley que Moderniza y fortalece la función fiscalizadora del Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura y el proyecto de ley que regula el desarrollo integral y armónico de caletas pesqueras a nivel nacional y fija normas para su declaración y asignación.

Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera

En 2016 y en el marco de la puesta en marcha de la nueva agencia para la promoción de la inversión extranjera, InvestChile, se le entregó a la Presidenta de la República la nueva estrategia para la atracción de la inversión extranjera. Esta nueva agencia tiene por misión promover a Chile como destino de inversión extranjera directa en el mercado global, conectando los intereses de los inversionistas foráneos con las oportunidades de negocios que el país ofrece, brindando servicios de clase mundial y en línea con las políticas de desarrollo económico del país. En ese contexto, el principal desafío 2016 fue instalar la nueva institucionalidad para lograr la transformación desde una política pasiva de recepción de inversiones, a una política activa de promoción de inversión extranjera. En 2016 producto de las actividades y servicios prestados, la nueva agencia para la promoción de la inversión extranjera, InvestChile, apoyó en la materialización de 28 proyectos, asociados a 1170 nuevos empleos y a US\$ 5.300 millones de inversión. Durante el año 2016 se articuló y ejecutó una cartera de proyectos de inversión tecnológica nacional y extranjera, con proyectos aprobados por \$548 millones de dólares, 2.392 empleos comprometidos en los próximos 2 años y 480 proveedores participando en programas de desarrollo. También se ejecutó una cartera de 14 iniciativas de fuerte contenido estratégico y regional, orientadas a habilitar inversiones y fortalecer ecosistemas productivos, alineados con las orientaciones del Programa Transforma de CORFO.

Corporación de Fomento de la Producción y Comité Innova Chile

Durante el 2016 continuó el trabajo en torno a los Programas Estratégicos de Especialización Inteligente, que buscan potenciar la competitividad y sofisticación de sectores específicos, a través de acciones que permiten resolver fallas de mercado y de coordinación en la producción de conocimiento, tecnología, capital humano y regulación. Los Programas Estratégicos, han permitido el desarrollo de los sectores priorizados: Minería, Turismo Sustentable, Alimentos Saludables, Pesca y Acuicultura, Economía Creativa y Construcción Sustentable, y de las plataformas habilitantes: Logística, Industria Solar, Tecnología y Servicios de Salud, Industria Inteligente y Manufactura Avanzada. A la fecha, son 38 los Programas vigentes y que fueron aprobados para la realización de sus diagnósticos y diseño de hoja de ruta, entre el período 2015-2016. De éstos son 12 Programas Estratégicos Nacionales, 6 Programas Estratégicos Meso-regionales y 20 Programas Estratégicos Regionales.

En materia de emprendimiento, gracias al trabajo realizado en 2016 hoy todas las regiones del país cuentan con al menos un espacio de Cowork. A los 30 espacios colaborativos consolidados en 2016, se sumaron otros 4 nuevos Espacios Cowork y 2 de Hub Global, uno con enfoque Social y otro de Salud en Concepción, en alianza con 6 Universidades y el Hospital Base de Concepción. Además de los espacios físicos, durante 2016 se consolidaron 10 redes de mentores con más de 600 mentores asociados quienes apoyan a 741 emprendedores con altos niveles de satisfacción a la fecha.

En materia de innovación, se impulsó la instalación y desarrollo de once nuevos Centros de Extensionismo Tecnológico a lo largo de todo Chile. El objetivo de estos centros es fortalecer las capacidades para innovar de nuestras PYMEs, por medio de una oferta de servicios tecnológicos especializados, asistencia técnica para absorción y recepción de tecnologías.

Además, durante el 2016 se desarrollaron, al alero del Laboratorio de Gobierno, diversos programas con el objetivo de promover, apoyar e instalar prácticas innovadoras en las instituciones del Estado.

Se destaca el programa Aulab Turismo, en que se invitó a los estudiantes de educación superior a pensar en ideas que ayuden a crear un turismo más diverso, productivo e inclusivo para Chile. Como resultado se adjudicaron 15 ideas que participaran en la etapa de maduración en una residencia en el Laboratorio de Gobierno durante el mes de enero 2017. Se destaca también el programa Impacta Energía, concurso de innovación abierta en conjunto al Ministerio de Energía que tiene como objetivo conectar los desafíos energéticos del país con el talento y creatividad fuera del Estado. A partir del mismo se adjudicaron 4 ganadores finalistas que pasaran a desarrollar la etapa de Pilotaje de los prototipos ganadores, los cuales reciben un subsidio de \$75 millones para su desarrollo.

Fiscalía Nacional Económica

El 19 de agosto de 2016, la Presidenta de la República promulgó la Ley N° 20.945 que Perfecciona el Sistema de Defensa de la Libre Competencia, la cual otorga nuevas y mayores facultades a la FNE y la empodera respecto del rol que desempeña en la revisión de operaciones de concentración, la realización de estudios en sectores económicos y en su capacidad para efectuar recomendaciones normativas a entes económicos, entre otras. La promulgación de esta Ley, permite el fortalecimiento de las sanciones a las infracciones a la Libre Competencia, el aumento de las competencias del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) y de la FNE, y el establecimiento de condenas penales para el delito de colusión.

Instituto Nacional de Estadísticas

Uno de los compromisos de Gobierno es la realización de un Censo de Población y Vivienda en el año 2017, por lo que en el 2016 se llevaron a cabo importantes actividades preparatorias del mismo. Entre estas, se cuenta el levantamiento en terreno del Precenso en todo el país, el cual se levantó en 5 grupos de regiones, partiendo en febrero con Aysén y Los Lagos. El 1° de junio partió el último grupo conformado por las regiones de Atacama y Metropolitana. Además, el 6 de noviembre se realizó un Censo Experimental, conocido públicamente como Ensayo Operativo del Censo en diversos sectores de 21 comunas, junto con las comunas completas de Mostazal y Nogales. Esto se desarrolló con el objetivo de evaluar en forma rigurosa todos los procedimientos y coordinaciones que se requerirá durante el levantamiento del Censo de Población y Vivienda que se realizará el 19 de abril de 2017.

Asimismo, el Instituto continuó con la implementación del Plan de Modernización Institucional del INE, y se dio continuidad al trabajo legislativo del Proyecto de Ley que crea la Nueva Institucionalidad del Sistema Estadístico Nacional, ingresado en octubre de 2015. Con ello se avanzó en la importante tarea de fortalecer la calidad de las estadísticas nacionales, potenciando su transparencia, solidez y credibilidad.

Instituto Nacional de Propiedad Industrial

INAPI consolidó sus operaciones como Autoridad Internacional para la Búsqueda y del Examen Preliminar de Patentes (ISA/IPEA, por sus siglas en inglés) en el marco del Tratado de Cooperación en materia de Patentes, lo que en la práctica significa que pasó a ser una de las 21 oficinas de patentes más importantes del mundo, siendo la segunda oficina en la región junto a Brasil, y la segunda en el mundo de habla hispana junto a la oficina española, capaz de desarrollar informes internacionales de patentabilidad. Por otra parte, el 2016 significó la consolidación de la plataforma de servicios en línea para la tramitación de marcas comerciales y patentes, alcanzando un 80% de presentación vía internet.

Servicio de Cooperación Técnica

Con un presupuesto de \$ 36.478 millones, en 2016 el Servicio de Cooperación Técnica benefició a un total de 132.783 microempresas y emprendedores, y a 116 organizaciones de micro y pequeñas empresas. Con respecto a la red de Centros de Desarrollo de Negocios, fueron más de 10 mil las pequeñas empresas y emprendedores asesorados en el primer año de operación de los 35 primeros centros, los que ya han logrado -prematuramente, según la experiencia internacional- que 46% de su cartera de clientes obtenga resultados concretos, como aumento de ventas, generación de empleos y acceso a financiamiento.

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

Durante el año 2016, Sernapesca realizó un total de 203.984 acciones de fiscalización a la pesca extractiva, de las cuales 102.107 correspondieron a acciones en terreno y 101.877 a acciones documentales. Esto significó un incremento del 33% más que el año 2015. Respecto a las acciones de fiscalización de la acuicultura, estas se elevaron a un total de 13.398 actividades, de las cuales 8.425 correspondieron a acciones de fiscalización en terreno y 4.980 a acciones documentales. Adicionalmente realizó un total de 3.396 operativos en conjunto con otras Instituciones fiscalizadoras, logrando de esta manera una mayor eficacia en el resultado de esta actividad.

Servicio Nacional de Turismo

Durante el año 2016, 56.873 pasajero/as del Programa Vacaciones Tercera Edad tuvieron la posibilidad de viajar a distintos destinos del país por medio de paquetes turísticos subsidiados por el Estado con un aporte estatal equivalente a más de 5 mil millones de pesos, que sumados al copago efectuado y los gastos extras realizados en destinos por los usuarios/as de este programa totalizan un aporte a la industria turística superior a los 17 mil millones de pesos. Asimismo, 26.839 estudiantes y profesores/as tuvieron la posibilidad de vivir la experiencia de realizar una gira de estudios por medio de paquetes turísticos subsidiados por el Estado con un aporte superior a 2 mil 500 millones de pesos, que sumados al copago y los gastos extras efectuados por lo/as usuarios/as del programa totalizan un aporte a la industria turística de más de cuatro mil millones de pesos. Finalmente 11.193 pasajeros provenientes de 3.638 familias vulnerables de nuestro país, pudieron viajar mediante el Programa Turismo Familiar, gracias a un gasto público superior a los 1200 millones de pesos. Se debe destacar que un 60% de las familias participantes contaba con una mujer como jefa de hogar.

Servicio Nacional del Consumidor

En el área de protección de los derechos de los consumidores, uno de los principales avances corresponde a la tramitación del Proyecto que modifica la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Éste fue ingresado al Congreso Nacional el día 3 de junio de 2014 como parte de los compromisos de los 100 primeros días de Gobierno y se encuentra en discusión en el Senado en segundo trámite constitucional. El proyecto perfecciona la institucionalidad respectiva, otorga nueva facultades fiscalizadoras, sancionatorias y normativas al Servicio Nacional del Consumidor, mejora los procedimientos e incentivos para cumplir la ley y fortalece a las Asociaciones de Consumidores, entre otros aspectos, contribuyendo la iniciativa más relevante y amplia en esta materia desde la entrada en vigencia de la ley del ramo, en el año 1997.

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

Los principales hitos del 2016 dicen relación con la consolidación de los procedimientos concursales establecidos en la Ley N.° 20.720, con énfasis en la difusión del procedimiento de Renegociación. Durante el año 2016 se realizaron 384 actividades de difusión, capacitando a 9.694 ciudadanos en todo el país, donde el 77% de las actividades fueron realizadas en regiones. Respecto de los nuevos procedimientos, el año 2016 se realizaron 3.409 solicitudes judiciales de procedimientos concursales, de esa cifra, 2.066 corresponden a liquidaciones de bienes de personas deudoras, 67 a reorganizaciones de empresas deudoras y 1.276 a liquidaciones de empresas deudoras.



MINISTERIO DE ECONOMÍA FOMENTO Y TURISMO

LUIS FELIPE CÉSPEDES CIFUENTES
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La misión de la Subsecretaría de Turismo es fomentar y promover el desarrollo sustentable de la actividad turística en nuestro país mediante la definición y coordinación de políticas públicas en materias de turismo, la articulación de los actores públicos y privados del sector, y la consolidación del sistema institucional para el turismo, con el fin de mejorar la calidad de vida de los chilenos y chilenas. Este propósito está en consonancia con los compromisos emanados del programa de gobierno en materia turística, así como con las medidas de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento.

En este marco, durante el año 2016, la Subsecretaría continuó con la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, correspondiente a la medida 4 de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento. Dentro de los logros alcanzados por la Subsecretaría de Turismo en la ejecución del Plan destacan:

- 62 destinos turísticos beneficiados a la fecha, con más de ocho mil millones de pesos ejecutados durante el año 2016.
- En 2016, fueron destinados más de catorce millones de dólares para promoción de Chile en el extranjero, inversión que se ha visto reflejada en el notable crecimiento de las llegadas de turistas extranjeros al país, que fue de cinco millones 640 mil 700 personas. Los recursos destinados permitieron ejecutar el nuevo plan de marketing para la promoción turística internacional 2016-2018, así como la campaña “Naturaleza Abierta” y otras acciones promocionales acordadas por el Consejo Consultivo de la Promoción Turística.
- En promoción nacional, se dispuso de 311 millones de pesos, lo que se suma a las estrategias regionales, con el fin de fomentar el turismo interno.
- Fueron destinados más de nueve mil millones de pesos en turismo social para la ejecución de los programas Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio y Turismo Familiar, que durante el año 2016 beneficiaron a más de 94 mil personas.
- Se elaboró en conjunto con la Dirección de Planeamiento del Ministerio de Obras Públicas, un plan nacional y quince planes regionales de infraestructura de apoyo al turismo, resultantes de la participación de servicios públicos y sector privado local vinculado al desarrollo turístico. Se realizaron más de 50 talleres con alrededor de 1.500 participantes, por un monto total de 210 millones de pesos.
- En materia de buenas prácticas de gestión de calidad, fue ejecutado el programa Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO) para lo cual se dispuso de 405 millones de pesos, beneficiando a un total de 204 micro y pequeñas empresas turísticas de ocho destinos turísticos. En materia de capacitación, fueron ejecutadas más de 250 mil horas durante el período 2015-2016 en coordinación con la Corporación de Fomento para la Producción, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo y el Servicio Nacional de Turismo en diferentes temáticas para trabajadores y trabajadoras del sector.
- Se destinaron 192 millones 965 mil pesos para el desarrollo de productos turísticos. Entre las iniciativas ejecutadas destaca la generación de la marca de trenes turísticos, resultado del trabajo conjunto con la Empresa de Ferrocarriles del Estado. Así también, la nueva oferta en turismo ferroviario para ramal Corto Laja y tren El Valdiviano, trabajada con el Servicio Nacional de Turismo. En turismo indígena, se trabajó en conjunto con la Corporación Nacional

de Desarrollo Indígena y el Servicio Nacional de Turismo en un sistema de comercialización de productos de turismo con pertinencia indígena.

En materia de declaratoria de Zonas de Interés Turístico, durante el año 2016 fue publicado el Decreto N° 30, del 02 de diciembre de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento que fija el procedimiento para la declaración de Zonas de Interés Turístico, con lo que se da cumplimiento al compromiso del programa de gobierno de hacer más inclusiva la definición de estos territorios, especialmente mediante la participación de las municipalidades. Asimismo, fueron declaradas las Zonas de Interés Turístico Futaleufú, Colbún-Rari y Robinson Crusoe. Destaca además el trabajo conjunto realizado con la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo para la aplicación del instrumento Programa Mejoramiento Urbano y Equipamiento Comunal para cuatro Zonas de Interés Turístico, así como el financiamiento de planes de acción para declaratoria de Zonas de Interés Turístico, que beneficiará a 26 comunas del país.

En cuanto a potenciar el desarrollo turístico sustentable en Áreas Protegidas del Estado, durante 2015 se dio inicio al proceso de inversiones para la puesta en valor de diez de ellas, consistente en diseños e implementación de infraestructura. Para el año 2016 se asignaron 327 millones de pesos, destacándose el avance de obras en los parques nacionales Pan de Azúcar y Radal Siete Tazas.

Otra de las prioridades de la Subsecretaría de Turismo durante el año 2016 fue dar continuidad al proceso de consolidación del Sistema institucional para el desarrollo del turismo creado por la Ley N° 20.423 de 2010. Para esto, mejoró la definición de sus objetivos y productos estratégicos, identificó procesos institucionales internos e inició la documentación de sus procedimientos; participó y lideró diversos consejos público-privados, tales como el Consejo Consultivo de la Promoción Turística, el Consejo directivo del programa estratégico Transforma Turismo, así como una serie de mesas de trabajo y comités técnicos.

El turismo es una actividad económica estratégica para el desarrollo del país y se ha transformado en una prioridad por el gran aporte que significa para nuestra economía, por lo que el desafío para 2017 es hacer del turismo la mejor industria y para ello, se intensificará el trabajo y coordinación con el sector público y privado, por medio de las diferentes instancias de participación en mesas técnicas, comités y comisiones, y en especial, el trabajo realizado con el Consejo Consultivo de la Promoción Turística y el Comité de Ministros del Turismo, quienes han comprometido en las agendas de trabajo de cada una de sus carteras que las iniciativas, planes o programas estén orientados a la consecución de los objetivos estratégicos del sector. Para ello, se destinarán dos mil 713 millones para potenciar el desarrollo turístico sustentable en Áreas Protegidas, más de dos mil 400 millones para el componente de promoción, 825 millones para el desarrollo de destinos, más de 780 millones para fortalecimiento de la calidad y el capital humano, 640 millones para el desarrollo de nueva oferta de productos turísticos, así como también se dará continuidad al programa Turismo Familiar.



3. Resultados de la Gestión año 2016

3.1. Resultados asociados al programa de gobierno, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

Compromisos del programa de gobierno y mensajes del 21 de mayo

A continuación, se detallan los logros de las líneas estratégicas identificadas en el programa de gobierno encabezado por la Presidenta Michelle Bachelet orientados a garantizar un crecimiento turístico sustentable, que asegure que el desarrollo económico de la industria se traduzca en mejores condiciones de vida para las personas participantes y proteja el medio ambiente, principal activo turístico de Chile:

a) Potenciar el desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado

Este compromiso está vinculado con el del mensaje del 21 de mayo de 2014 referido a implementar un plan de desarrollo turístico sustentable en parques nacionales y Áreas Silvestres Protegidas, incluyendo importantes inversiones en infraestructura pública, recursos especiales para los proveedores de servicios turísticos y recursos para promover estos destinos a nivel nacional e internacional. Respecto de ambos compromisos, se puede señalar que durante el año 2015 se diseñó y dio inicio a la implementación del Plan de Acción de Turismo Sustentable en Áreas Protegidas del Estado, instrumento de planificación desarrollado en conjunto con los ministerios del Medio Ambiente y Bienes Nacionales, el Servicio Nacional de Turismo y la Corporación Nacional Forestal, que busca mejorar la experiencia de los visitantes de las Áreas Silvestres Protegidas, entregando herramientas y dotando de infraestructura básica a estas áreas, fortaleciéndolas como espacio necesario para la comprensión y valoración de la biodiversidad, relevando la importancia de su manejo y gestión para la conservación y el disfrute de la comunidad.

En el marco de la ejecución de este plan de acción, durante el año 2016 se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Fue inaugurada la primera etapa del proyecto de mejora del Parque Nacional Radal Siete Tazas, que contó con una inversión de 408 millones de pesos. Esta primera etapa correspondió al mejoramiento de los cuatro sectores del parque: El Radal; Siete Tazas; Parque Inglés y El Bolsón. Dentro de las obras de infraestructura contempladas en esta etapa se pueden mencionar: habilitación de estacionamientos, construcción de puntos de información, mejoramiento de senderos, construcción de miradores y mejoramiento de áreas de picnic, entre otras acciones.
- Finalizó la ejecución de la primera etapa de las obras de mejoramiento en el Parque Nacional Pan de Azúcar, correspondiente a una inversión de 95 millones de pesos. Dentro de la infraestructura pública habilitada por medio de esta etapa del proyecto, se contempló la construcción de diez módulos interpretativos distribuidos en los distintos senderos con los que cuenta el parque junto con implementación de señales de direccionamiento y balizado para la orientación turística.

- Finalizó el diseño del Plan Maestro de Desarrollo Turístico para el Parque Nacional La Campana. Este plan tiene como objetivo promover el desarrollo turístico sustentable mediante el impulso del ecoturismo dentro del parque y su aprovechamiento por parte de las comunidades locales. Esta iniciativa, que contó con un presupuesto de 80 millones de pesos, contempló dentro de sus resultados la construcción de la imagen objetivo del parque, la definición de áreas de desarrollo, el diseño de la infraestructura pública por desarrollar en cada área, la construcción de una cartera de inversión privada y una propuesta de desarrollo local de las comunidades aledañas.
- Se desarrollaron los diseños de infraestructura para visitantes para la puesta en valor del Parque Nacional Alerce Costero, considerando un monto de inversión de 28 millones de pesos. A partir de este estudio se obtuvieron los diseños de arquitectura y especialidades para los senderos por desarrollar dentro del parque, así como el diseño de un plan de interpretación para la puesta en valor de los recursos de éste.
- En torno a la puesta en valor de infraestructura en las Áreas Silvestres Protegidas, se dio inicio a la ejecución del Bien Público “Puesta en valor de las ASPE, implementando actividades y contenidos que contribuyan al desarrollo productivo del sector turístico”. Esta guía busca entregar lineamientos, estándares y diseños específicos para materializar las intervenciones en las ASPE, en cuanto a infraestructura habilitante destinada a la realización de diversas actividades recreativas y turísticas, definiendo también los criterios para generar los contenidos de información acorde a cada público y actividad, considerando la planificación global y específica de las Áreas Protegidas que administra la Corporación Nacional Forestal.
- Se realizó el estudio “Servicio de propuesta de modelo de desarrollo turístico sustentable para la Reserva Nacional Mocho Choshuenco”, con un presupuesto de 15 millones de pesos, con el fin de desarrollar los estudios de preinversión de proyectos correspondientes a los sitios de concesión de la reserva. A partir de este estudio se obtuvieron el estudio preinversional de los proyectos a nivel de prefactibilidad y la propuesta de modelo de negocio y de asociación pública-privada para el desarrollo de éstos.
- El Comité de Ministros del Turismo aprobó en la sesión del 23 de diciembre de 2016, la propuesta de concurso de ideas para concesiones en Áreas Protegidas, en el marco de la Ley N° 20.423 y el artículo 8 del Decreto 50/2012. De esta forma, se plantea la necesidad de desarrollar un procedimiento denominado Declaración de Intereses en Áreas Silvestres Protegidas para la presentación de ideas de concesiones en las áreas priorizadas.
- En conjunto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, se dio inicio a la ejecución del programa “Apoyo en la implementación del Plan de Acción de Turismo Sustentable en Áreas Protegidas”. Este programa, que tuvo una inversión de 150 millones de pesos, de los cuales 100 millones corresponden al año 2016, contempló desarrollo de guías técnicas, capacitaciones, foros y coloquios ciudadanos para fortalecer las capacidades país (tanto a nivel público como privado), en turismo asociado con parques nacionales. Dentro de las acciones ejecutadas por medio de este programa durante el año 2016 sobresale, en primer lugar, la aplicación de la metodología “Evaluación de la experiencia del visitante” en los parques nacionales Torres del Paine, Vicente Pérez Rosales y Alerce Costero, piloto trabajado en conjunto con Parks Canada, que permitirá reorientar y focalizar la inversión por realizar en estas tres Áreas Silvestres Protegidas durante el período 2017-2018. En segundo lugar, destaca el desarrollo de una aplicación móvil denominada “Parques Nacionales de Chile”, con

el fin de que turistas nacionales y extranjeros puedan planificar sus viajes a destinos en torno a Áreas Silvestres Protegidas. Esta aplicación móvil está disponible para iOS y Android y contiene información de veinte parques y sus destinos turísticos aledaños, de manera de fortalecer la información de las personas usuarias y mejorar la experiencia de viaje de quienes los visitan. En tercer lugar, se tiene la realización de los “Diálogos sobre accesibilidad universal en Áreas Protegidas”, jornada de capacitación organizada por la Subsecretaría de Turismo y la Corporación Nacional Forestal con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Servicio Nacional de Turismo y el Servicio Nacional de la Discapacidad. Este encuentro, que estuvo dirigido a autoridades y profesionales del sector público cuyo desempeño cotidiano está vinculado con estos espacios naturales, buscó contribuir en la comunicación, sensibilización e incorporación del enfoque de accesibilidad universal y no discriminación en la administración pública, reforzando a su vez el lema “turismo accesible para todos y todas” definido para 2016 por la Organización Mundial del Turismo, con el que se busca instalar el enfoque de derechos y accesibilidad universal como componentes esenciales de cualquier política de turismo responsable y sostenible.

b) Avanzar en el establecimiento de Zonas de Interés Turístico

- Con el fin de cumplir el compromiso del programa de gobierno de convocar a todos los actores involucrados en la identificación de las Zonas de Interés Turístico, especialmente a las municipalidades, para que en conjunto se avance en la definición de nuevas zonas –lo que permitirá coordinar programas e instrumentos públicos de fomento que aseguren la valoración y conservación del patrimonio natural y/o cultural presente y su posterior implementación con fines turísticos– fue la publicación del Reglamento que fija el procedimiento para la declaración de Zonas de Interés Turístico mediante Decreto N° 30, del 02 de diciembre de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- En la sesión del 23 de diciembre de 2016, el Comité de Ministros del Turismo declaró tres Zonas de Interés Turístico: Futaleufú, Lago Colbún-Rari e Isla Robinson Crusoe, sumándose a las seis ya declaradas durante el período 2014-2015.
- La Subsecretaría de Turismo prestó asistencia técnica en 35 territorios, gran parte de ellos, Zonas de Interés Turístico que fueron declaradas con anterioridad a la Ley N° 20.423 (Ley N° 1.224 de 1979) y que requieren de actualización de acuerdo con las nuevas condiciones establecidas en el cuerpo legal vigente y el nuevo reglamento. Esta asistencia técnica fue apoyada por diferentes instrumentos ejecutados en conjunto con otras instituciones, que se detallan a continuación.
- En las Zonas de Interés Turístico de Castro, Panguipulli, Lago Rapel y San Pedro de Atacama Iniciativas, la asistencia técnica prestada por la Subsecretaría de Turismo fue apoyada por el instrumento Iniciativas de Fomento Integrado (IFI) ejecutado por la Corporación de Fomento para la Producción. Este instrumento busca, por medio de un/a gestor/a territorial, implementar acciones que permitan cubrir brechas de competitividad en destinos turísticos.
- En cuatro Zonas de Interés Turístico (Arica, Pica, Robinson Crusoe y Araucanía Lacustre, que involucra las comunas de Pucón, Villarrica y Curarrehue) la asistencia técnica prestada por la Subsecretaría de Turismo fue apoyada por el instrumento Acuerdos de Producción Limpia por 88 millones de pesos. Con dicho instrumento, ejecutado por el Consejo de Producción Limpia

(CPL), se busca implementar cuatro diagnósticos base y propuestas de Acuerdos de Producción Limpia con un enfoque territorial, así como también apoyar la elaboración de los respectivos planes de acción.

- En cuatro Zonas de Interés Turístico (Castro, Lago Ranco-Futrono, Panguipulli y Casablanca), la asistencia técnica prestada por la Subsecretaría de Turismo fue apoyada por el Programa de Mejoramiento Urbano y Equipamiento Comunal (PMU), ejecutado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, por 200 millones de pesos. Este programa tiene por objetivo apoyar la implementación de proyectos relacionados con esa actividad en aquellas comunas que hayan sido reconocidas como Zonas de Interés Turístico por el Comité de Ministros del Turismo, en virtud de la Ley N° 20.423 y que, a la vez, posean un plan de acción. A continuación, se señalan detalles de la adjudicación este concurso: Castro, comuna de Castro, con el proyecto Mejoramiento del Paseo Costanera de Castro; Lago Ranco-Futrono, comuna de Lago Ranco, con el proyecto Habilitación de baños y casetas de salvavidas en cinco playas de Lago Ranco; Panguipulli, comuna de Panguipulli, con el proyecto Centro de Información Turística y sala multiuso; y Casablanca, comuna de Casablanca, con el proyecto Señalética para el potenciamiento de oferta complementaria al enoturismo.
- Por gestiones de la Subsecretaría de Turismo, la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo asignó 215 millones de pesos para apoyar el financiamiento de planes de acción o renovación de planes de acción para aquellas Zonas de Interés Turístico ya declaradas. Con estos recursos se beneficiará a trece Zonas de Interés Turístico, correspondiente a 26 municipios.

c) Impulso y promoción de oferta turística con elementos culturales

- En cuanto al desarrollo de oferta turística que contenga elementos culturales tradicionales, se avanzó durante el año 2016 en tres líneas temáticas de alto potencial: turismo de patrimonio ferroviario, turismo indígena y turismo astronómico.
- En el ámbito del turismo de patrimonio ferroviario, se desarrolló un plan de acción centrado en tres ejes: fortalecimiento de la oferta complementaria local, mejoramiento de la experiencia y el servicio del tren turístico, y mejoramiento de los canales de comercialización. A partir de este plan, se han desarrollado diversas acciones que se detallan a continuación.
- En abril de 2016, se entregó el estudio “Diseño de modelo de intervención para el desarrollo turístico del patrimonio ferroviario”, iniciativa que contó con un presupuesto de 20 millones de pesos, donde junto con la elaboración de la propuesta de modelo para el desarrollo de turismo ferroviario, se hizo una aplicación del modelo y se elaboró un plan de acción en seis casos de estudio: Ramal Talca Constitución, Tren del vino de Colchagua, Tren turístico Corto Laja, Ramal Valdivia Antilhue, Tren del Llanquihue y Tren del recuerdo.
- Se dio inicio a un trabajo de desarrollo de productos turísticos ferroviarios en dos de los casos estudiados: Tren turístico Corto Laja y Ramal Valdivia Antilhue. En el caso del Tren turístico Corto Laja, se estableció un presupuesto de 100 millones de pesos para ejecutar en el período 2016-2017 la realización de mejoras en el producto turístico del Ramal Corto Laja, tanto de la experiencia de viaje arriba del tren como en el corredor en torno a éste. En este trabajo se han considerado acciones como capacitaciones y asistencia técnica para mejorar los servicios complementarios, calendarización de salidas anuales y prueba de un servicio de Laja a

Talcahuano. En el caso del Ramal Valdivia Antilhue, se comenzó a trabajar en el fortalecimiento y mejora del producto turístico en torno al ramal, con un presupuesto de 100 millones de pesos para el período 2016-2017. Por medio de esta iniciativa se abordan distintas acciones, tales como el diseño del producto turístico, el fortalecimiento de la cadena de valor, la difusión y promoción turística del ramal y la gestión del corredor turístico ferroviario.

- Se desarrolló un estudio para la elaboración de una marca de trenes turísticos de Chile. Esta iniciativa contó con un presupuesto de 24 millones de pesos y tuvo como objetivo desarrollar el concepto y diseño de una marca para la oferta de trenes turísticos de Chile, así como generar una estrategia de posicionamiento, gestión y difusión de la misma que agregara valor, identidad y distinción a los productos asociados con los trenes turísticos. Este trabajo de construcción de marca fue desarrollado de forma colaborativa entre la Subsecretaría de Turismo, Empresa de Ferrocarriles del Estado, la Federación de Empresas de Turismo de Chile (Fedetur), el Instituto del Patrimonio Turístico de la Universidad Central de Chile, Turismo Chile, las direcciones regionales del Servicio Nacional de Turismo vinculadas con productos de trenes turísticos y emprendedores locales asociados, entre otros actores.
- Con respecto al turismo con pertinencia indígena, en marzo de 2016 se constituyó la mesa de turismo indígena, formada por la Subsecretaría de Turismo, la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, el Servicio Nacional de Turismo, la Corporación de Fomento para la Producción, el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes y Transforma Turismo, con el fin de coordinar acciones entre distintos organismos públicos, priorizar acciones institucionales en torno al turismo indígena y optimizar el uso de recursos públicos vinculados con proyectos dentro de esta temática.
- Se finalizó el diseño del modelo de intervención con pertinencia indígena, estudio que contó con un presupuesto de 20 millones de pesos y que tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión sustentable de turismo indígena, apoyar la articulación de los actores y disminuir las brechas asociadas principalmente a la desconexión de la oferta con los canales de comercialización. A partir de este estudio, una de las iniciativas ejecutadas durante el año fue el desarrollo de la “Escuela Piloto de Comercialización en Turismo Indígena”, iniciativa que contó con un presupuesto de 25 millones de pesos y en la que participaron 18 empresarios representantes de comunidades aymará, lickan antay, mapuche, chileno y yagán, provenientes de los destinos priorizados a nivel nacional para el desarrollo de turismo indígena. Esta iniciativa permitió mejorar las capacidades de comercialización de las comunidades e identificar personas con potencialidad y capacidad de liderazgo para llevar a cabo estos procesos al interior de sus propias comunidades, a la vez de desarrollar una primera experiencia de comercialización conjunta en el marco de la Feria Internacional de Viajes y Vacaciones Vyva 2016 de turismo indígena, considerando la presencia de cinco pueblos indígenas: aymara, lickan antay, rapa nui, mapuche y yagán.
- Se desarrollaron iniciativas de diseño de infraestructura que faciliten las condiciones para desarrollar una oferta de turismo indígena que favorezcan el intercambio y puesta en valor de la artesanía y culturas indígenas de Chile. Particularmente, durante el año 2016 finalizó la etapa de diseño del proyecto denominado “Infraestructura para la Puesta en Valor turística de la cultura y el patrimonio del destino Putre-Parque Nacional Lauca”, iniciativa que contó con un presupuesto de 20 millones de pesos y que consideró la actualización y mejora de los diseños de infraestructura existente para la puesta en valor del paisaje y el patrimonio cultural con énfasis en el fortalecimiento del turismo asociado a comunidades indígenas locales en la

comuna de Putre. Este proyecto consideró obras como: mirador turístico con espacios para la comercialización de artesanías y la conservación y puesta en valor de tramos de la red de senderos inkas (Qhapaq Ñam) en la comuna de Putre.

- Respecto de la línea temática de turismo astronómico, en marzo del año 2016 fue lanzada la “Hoja de ruta para el Astroturismo en Chile 2016-2025”. Este documento tiene como objetivo trazar una hoja de ruta para mejorar la calidad, atractivo, diversidad y sustentabilidad de la oferta astroturística nacional, favorecer la creación de nuevos emprendimientos y contribuir al posicionamiento de Chile como destino de excelencia de este tipo de turismo. La hoja de ruta de turismo astronómico fue creada de forma participativa, integrando a los diversos actores privados y públicos involucrados en el astroturismo, proponiendo una visión compartida para el astroturismo chileno al año 2025 y detallando metas, objetivos, líneas de acción e iniciativas necesarias para el cumplimiento de esta visión, estableciendo a su vez una priorización temporal para su ejecución.
- En el marco de la ejecución de la hoja de ruta de astroturismo, en octubre de 2016, la Corporación de Fomento para la Producción aprobó la Iniciativa de Fomento Integrado “Uso estratégico de la astronomía para el desarrollo turístico y el posicionamiento internacional de Chile”. Esta iniciativa busca contribuir en mejorar la diferenciación del destino Chile en mercados internacionales e incrementar la competitividad del sector turístico nacional, mediante la puesta en valor de los principales atractivos astronómicos estratégicos del país, en conjunto con el fortalecimiento de los servicios turísticos asociados con esta temática.

d) Facilitar el acceso expedito a instrumentos de fomento a la inversión turística

- Respecto de este compromiso, que busca apoyar los emprendimientos con instrumentos adecuados a los distintos ciclos de las empresas, principalmente de las micro y pequeñas empresas, durante 2016 se desarrollaron acciones con enfoque territorial y sustentable en destinos mediante el programa Foco Destino, el cual se está ejecutando en dos modalidades: programa Iniciativas de Fomento Integrado de la Corporación de Fomento para la Producción y el programa Foco Destino implementado directamente por la Subsecretaría de Turismo en conjunto con el Servicio Nacional de Turismo. Por medio de la primera modalidad, se elaboraron planes operativos correspondientes a siete destinos turísticos: San Pedro de Atacama, Isla de Pascua, Robinson Crusoe, Araucanía Lacustre, Panguipulli, Archipiélago de Chiloé y Cabo de Hornos. Estos planes operativos por cada uno de los destinos turísticos priorizados incluyeron un total de 369 actividades, distribuidas en todas o algunas de las ocho herramientas de desarrollo definidas por la Subsecretaría de Turismo (registro, calidad, sustentabilidad, marketing, capital humano, fomento, inversión e innovación). Respecto de la modalidad de licitación pública, durante el año 2016 se diseñaron e implementaron los planes operativos de diez destinos turísticos priorizados: Constitución, Chanco-Pelluhue, Valle de Curicó, Concepción y alrededores, Araucanía Andina, Mehuín-San José de Mariquina, Mapu Lahual-Costa de Osorno, Osorno-Puyehue, Coyhaique y Puerto Aysén, y Estrecho de Magallanes, correspondientes a las zonas sur y extremo sur del país. Estos planes incorporaron un total de 197 actividades en los destinos de la zona sur y 47 en zona extremo sur, distribuidas en todas o algunas de las ocho herramientas de desarrollo definidas.
- Se dio inicio a la iniciativa Invierte Turismo, consistente en un mapa de oportunidades de inversión turística en terrenos fiscales dirigido a inversionistas (personas naturales o jurídicas

chilenas o extranjeras), que busca incentivar el desarrollo de proyectos turísticos sustentables y nuevas inversiones con valor turístico mediante la modalidad de concesiones, las que se otorgarán por un plazo de a lo menos 30 años con una renta concesional anual. En esta primera etapa fueron identificadas 27 oportunidades de inversión turística sustentable, que involucran una inversión estimada de más de 30 millones de dólares y una superficie disponible estimada en 54 mil 979 hectáreas. Las oportunidades de inversión turística fueron identificadas en un trabajo conjunto entre los ministerios de Economía, Fomento y Turismo, Bienes Nacionales, la Subsecretaría de Turismo, Invest Chile, el Servicio Nacional de Turismo y la Corporación de Fomento para la Producción, las que estuvieron disponibles en el sitio web www.invierteturismo.cl. Respecto de la designación de las concesiones, una comisión asesora con representantes tanto del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo como del de Bienes Nacionales serán los encargados de analizar técnicamente las ofertas, privilegiando el aporte en valor turístico de los proyectos en sus tres variables: económica, ambiental y social, con el objeto de recomendar al Ministerio de Bienes Nacionales los proyectos para la ejecución del desarrollo turístico en inmuebles fiscales. Con estos antecedentes, será este ministerio el que, de acuerdo con sus atribuciones, realizará el procedimiento de concesión más conveniente.

- Con el fin de fomentar la participación y coordinación de organismos asociativos de turismo, industria de la cual un 98 por ciento se concentra en las micro y pequeñas empresas, destaca el trabajo conjunto realizado entre la Subsecretaría de Turismo y la asociación gremial ChileSertur para la formación de una red nacional de micro, pequeñas y medianas empresas de turismo. Dentro de este marco y del desarrollo de la Semana de la Pyme, en octubre de 2016 se organizó el Encuentro Nacional de Pymes Turísticas, con la asistencia de más de 200 empresarios/as y representantes de agrupaciones de diferentes regiones del país, en el que se generaron instancias de conversación, conferencias y exposiciones que permitieron avanzar en la materia, en conjunto con mejorar la competitividad de las empresas. Durante el encuentro, se realizó un taller denominado “Modelo de gestión para una red nacional de pymes turísticas”, dirigido a directores/as y representantes de agrupaciones de turismo. Así también, este encuentro contó con la participación de profesionales de la División de Asociatividad y Economía Social de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, que realizaron una charla sobre asociaciones gremiales y la importancia de su fortalecimiento.
- Junto con la División de Asociatividad y Economía Social de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño se realizaron charlas de fortalecimiento de asociaciones gremiales turísticas en tres regiones del país: Magallanes, Biobío y Tarapacá. En total asistieron 120 personas, de las cuales el 60 por ciento pertenece a un gremio turístico y el 40 por ciento corresponde a empresas.

e) Crear un Fondo Nacional para el Fomento del Turismo, orientado a financiar actividades que potencien su desarrollo, incluyendo la capacitación, la promoción y la innovación

- Este compromiso quedó establecido en la medida N°4 de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que estableció la creación de un Fondo de Desarrollo Turístico con recursos públicos para implementar el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, documento guía y hoja de

ruta del sector público en materia de desarrollo del turismo en Chile, que financia actividades de promoción, infraestructura habilitante, desarrollo de productos turísticos y acciones de fomento y capacitación sectorial.

- Durante 2016, fueron ejecutados más de ocho mil millones de pesos. Con dichos recursos fueron beneficiados 25 nuevos destinos, los que sumados a los del año anterior, dan un total acumulado de 62 destinos turísticos.
- A la fecha se han asignado recursos por 14 mil millones 652 pesos, correspondientes a un 25% del fondo.

f) Realizar un programa de liderazgo orientado a dar un salto significativo en la calidad de los recursos humanos que trabajan en el sector

- En la línea temática de turismo con pertinencia indígena, destaca la ejecución de la “Escuela Piloto de Comercialización en Turismo Indígena”, iniciativa que como ya se señaló, contó con un presupuesto de 25 millones de pesos y en la que participaron 18 empresarios representantes de comunidades aymará, lickan antay, mapuche, chileno y yagán, provenientes de los destinos priorizados a nivel nacional para el desarrollo de turismo indígena. Esta iniciativa permitió mejorar las capacidades de comercialización de las comunidades e identificar personas con potencialidad y capacidad de liderazgo para llevar a cabo estos procesos al interior de sus propias comunidades, a la vez de desarrollar una primera experiencia de comercialización conjunta en el marco de la Feria Vyva 2016 de turismo indígena, considerando la presencia de cinco pueblos indígenas: aymara, lickan antay, rapa nui, mapuche y yagán.

g) Crear un nuevo programa de vacaciones familiares, enfocado especialmente en familias de menores ingresos y en aquellas cuya jefatura de hogar es femenina, que ofrecerá paquetes turísticos con actividades recreativas, culturales y deportivas.

- En enero de 2015 comenzó el programa Turismo Familiar como experiencia piloto, con la finalidad de incrementar las llegadas y pernoctaciones en los servicios de alojamiento turístico en temporada alta y baja. Por medio del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, la Subsecretaría de Turismo destinó durante 2016 mil 297 millones de pesos para ejecución por parte del Servicio Nacional de Turismo de este programa, que pone a disposición un subsidio de paquetes turísticos, modalidad todo incluido, en temporada alta de 5 días-4 noches y durante la temporada baja de 3 días-2 noches.
- Durante esta segunda temporada del programa viajaron once mil 193 personas, correspondiente a tres mil 638 familias, de las cuales dos mil 173 tiene a mujeres como jefas de hogar. Desde que comenzó el programa en 2015, han viajado 19 mil 927 personas, equivalente a seis mil 568 familias.
- Los destinos del programa se ubicaron en ocho regiones y fueron los siguientes: Valle del Copiapó, Valle del Huasco/Zona Costera, Monte Patria-Combarbalá, Andacollo, Litoral Algarrobo-Santo Domingo, Litoral Viña del Mar-Concón, Olmué-La Campana, Matanza-Navidad, Lago Rapel, San Fernando, Iloca-Vichuquén, Constitución, San Javier, Concepción

y alrededores, Antuco, Araucanía Costera, Araucanía Andina, Mehuín-San José de Mariquina y Cuenca del Lago Ranco.

h) Impulsar un plan de desarrollo de destinos turísticos distribuidos a lo largo de Chile y coordinar esfuerzos con los actores privados para potenciar sus atractivos.

- El Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable se encuentra en plena ejecución. Durante 2016 se continuó con su implementación; en su segundo año de ejecución, se cuenta con un 15,4 por ciento del total de recursos asignados por medio del fondo, los que se distribuyen a través de iniciativas distribuidas en los cinco componentes del plan (las acciones se detallan en el apartado “Resultados producto estratégico Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable”).

i) Potenciar la articulación turística latinoamericana, aprovechando las sinergias y economías de escala destinadas a atraer a turistas de otras regiones del planeta.

- En junio de 2016, nuestro país asumió el liderazgo (*pro tempore*) del grupo de trabajo de turismo de la Alianza del Pacífico, que se extenderá hasta junio de 2017. Dicho liderazgo involucra la coordinación del plan de trabajo y la realización de actividades conjuntas, entre las que destacan el desarrollo de la Segunda Caravana Turística de la Alianza del Pacífico en abril de 2016, la participación con un *stand* compartido en la Feria Tianguis 2016 (México), realización de la Tercera Macrorrueda de Turismo de la Alianza del Pacífico entre el 7 y 8 de junio en Lima, Perú, y la realización del segundo *roadshow* en China, que incluyó una presentación, reuniones binacionales y una actividad de *networking* en cuatro ciudades: Beijing, Shanghai, Guangzhou y Hong-Kong.
- Fue elaborado un plan de acción de promoción de la Alianza del Pacífico año 2017, que contempla cuatro principales acciones: participación en marzo en la feria de turismo Tianguis en Acapulco, México; realización de una macrorrueda de negocios en Valparaíso del 24 al 26 de mayo; un *roadshow* promocional en China en agosto; y la producción y distribución de material promocional y una campaña promocional digital en China.
- Respecto del programa de promoción conjunta con Argentina enfocado en las rutas turísticas binacionales –que incluye un catastro de rutas, un estudio con los operadores de las rutas, la identificación de oportunidades de apoyo, el fortalecimiento de la promoción internacional de las rutas binacionales y la planificación de acciones promocionales conjuntas– durante este año fue elaborado un catastro de más 20 rutas por el lado chileno. Además, en diciembre de 2016, se definieron tres circuitos que serán promocionados como binacionales: altiplánico, enoturismo y patagónico.

j) Fortalecer el marketing internacional a público final, considerando las particularidades e intereses de los visitantes internacionales y aprovechando las tecnologías digitales que permiten organizar viajes sin intermediarios.

- La estrategia se centró en realizar acciones de promoción dirigidas a consumidor final, entendiendo que existe una oportunidad de atraer a consumidores potenciales, sobre todo en aquellos mercados donde se ha desarrollado el canal de comercialización. Adicionalmente,

se ejecutaron campañas online, permitiendo que el sitio www.chile.travel registrara 3.925.322 de visitas únicas.

- Durante 2016, se destinaron más de catorce millones de dólares para promoción turística en el extranjero. Con los recursos asignados, comenzó la ejecución del Plan de marketing turístico internacional, hoja de ruta diseñada el año 2015, que delinea las oportunidades, definiciones de estrategias y acciones promocionales, que permitan posicionar Chile como uno de los destinos más atractivos del continente y aumentar su cuota de mercado en relación con la demanda de los países objetivo.
- En el marco del plan de marketing turístico internacional, un primer logro es la nueva campaña de promoción internacional del destino Chile, que fue trabajada con un comité integrado por organizaciones públicas y asociaciones de empresas privadas del sector. El mensaje central de esta campaña es “Naturaleza Abierta” y con él se busca recoger los atributos diferenciadores del destino, así como las emociones que experimentan quienes visitan nuestro territorio. Esta es la primera campaña genérica de promoción dirigida a público final y fue lanzada durante el mes de septiembre en quince países, entre los que se cuentan los mercados prioritarios para Chile (Estados Unidos, Brasil, Argentina, Alemania, España, Francia, Reino Unido, Italia, Perú, Australia y China). Se espera que esta campaña esté activa hasta el año 2020 y que permita incrementar anualmente en al menos un siete por ciento las llegadas de turistas internacionales y en un ocho por ciento el ingreso de divisas.
- Otro logro en promoción internacional –que complementa la campaña “Naturaleza Abierta”– es la mega producción audiovisual de 28 videos promocionales de Chile (www.youtube.com/user/chiletravelchannel) que muestran la naturaleza y la aventura que pueden experimentar quienes visitan distintos destinos turísticos de nuestro país. Estos videos refieren a diversos temas y están traducidos en seis idiomas: español, inglés, portugués, alemán, francés e italiano. La producción fue realizada en más de 150 lugares del país y recogió testimonios de los propios turistas extranjeros que visitaron el país, quienes recomiendan Chile como destino. Así también, dejó más de dos mil nuevas fotografías de Chile libres de uso a perpetuidad.
- Destaca el galardón que obtuvo Chile en los World Travel Awards como “Mejor destino de turismo aventura en el mundo”, que ratifica el atributo diferenciador elegido para la campaña promocional “Naturaleza Abierta” con el que Chile pretende posicionarse durante los próximos años como destino a nivel internacional. Este reconocimiento consolida el trabajo de promoción internacional que ha realizado Chile durante los últimos años y que busca mostrar el país como un destino de naturaleza y aventura.
- En junio de 2016, se lanzó el nuevo sitio web internacional Chile.travel, herramienta dirigida a potenciales turistas extranjeros, que cuenta con información de los destinos, experiencias y actividades que se pueden realizar en nuestro país. Este sitio web está traducido en cinco idiomas y entre sus novedades se cuenta un aplicativo para que los turistas que visitan nuestro país puedan planificar sus viajes y una sección en la que pueden contar a potenciales visitantes las experiencias que han tenido en nuestro país. Los destinos y sus principales atractivos turísticos están agrupados geográficamente en cinco macrozonas (Norte y Desierto de Atacama; Centro, Santiago y Valparaíso; Isla de Pascua; Sur, lagos y volcanes; Patagonia y Antártica). En total, son 42 destinos reseñados, 126 atractivos turísticos y nueve experiencias, las que agrupan 44 distintas actividades que se pueden realizar en Chile.

- La Subsecretaría de Turismo realizó dos acciones conjuntas con ProChile para reforzar la promoción turística internacional. La primera de ellas fueron una serie de eventos de relaciones públicas en ocho mercados prioritarios (Australia, Canadá, Perú, China, Colombia, Italia, Holanda y Corea), los que tenían como objetivo fortalecer los nexos y redes de contacto ya existentes con los medios de comunicación asociados al turismo, así como con tour operadores y agencias mayoristas que comercializan Chile como destino. En Sidney, Montreal, Lima, Shanghai, Bogotá, Milán, Rotterdam y Seúl se desarrollaron eventos con oferta gastronómica de vinos chilenos, clases de cocina y actividades informativas con los medios de prensa sobre conectividad aérea, razones para visitar Chile, sus cinco macrozonas, clima, visas, premios recibidos como destino, presentación de la nueva campaña de promoción turística internacional. La segunda acción en alianza con ProChile fue la realización de talleres de capacitación dirigido a pequeñas y medianas empresas turísticas que presentan oferta exportable en cinco ciudades (Copiapó, Concepción, Santiago, Rancagua y Temuco). Las materias tratadas en dichos talleres fueron comercio exterior, internacionalización de oferta de productos y servicios turísticos y presentación de la nueva estrategia de promoción turística internacional.
- El mismo formato de talleres de marketing dirigido a micro y pequeños empresarios/as del sector fue replicado en conjunto con el Servicio Nacional de Turismo y Turismo Chile. En total fueron cuatro jornadas, que se realizaron entre noviembre y diciembre en Iquique, Punta Arenas, Puerto Varas y La Serena.
- Respecto del turismo de negocios, Chile se adjudicó la postulación para ser sede de la Feria del Mercado de Reuniones e Incentivos de América Latina y el Caribe (FIEXPO), que es la más importante de Latinoamérica en su tipo. Para oficializar la realización de la feria en Chile por los próximos tres años, la Subsecretaria de Turismo junto con el Director de FIEXPO firmaron un convenio que confirma el desarrollo del evento en Chile.
- En el ámbito de la inteligencia de mercado, que junto con profundizar en hábitos, actitudes y perfiles de usuarios/as, permite reducir las brechas de información relacionadas con el funcionamiento y desarrollo integral de la industria turística, durante 2016 fueron asignados 493 millones pesos para la realización de los siguientes estudios: inversión privada en turismo (que permite conocer la inversión privada en activos específicos del turismo realizados, en ejecución o en estudio, financiada con capitales nacionales, extranjeros o mixtos en el período comprendido entre 2013 y el primer semestre de 2016, así como para el próximo quinquenio comprendido entre 2016 y 2020), tipificación de la demanda extranjera (que profundiza en las motivaciones y necesidades de los turistas que visitan Chile, de modo de contar con una segmentación de mercado más adecuada que permita crear valor agregado a la oferta turística existente), turismo interno 2016 (consistente en un levantamiento de la temporada estival entre diciembre de 2015 y marzo de 2016 y del que ya se cuenta con resultados preliminares) y Año base turismo emisivo y receptivo 2017 (permitirá obtener estadísticas más precisas y confiables, que servirán de base para futuras estimaciones de pasos fronterizos terrestres). Los informes finales de los dos primeros se encuentran publicados en la sección “Estadísticas y estudios” del sitio web institucional (www.subturismo.gob.cl).
- Otra actividad desarrollada en el ámbito de la inteligencia de mercado fue el Seminario Internacional “Turismo en cifras: una apuesta a futuro”, realizado el 16 de noviembre en la ciudad de Santiago. Con más de 250 asistentes, en él presentaron representantes de diversas instituciones, tales como la Organización Mundial del Turismo, la Subsecretaría de Turismo,

el Servicio Nacional de Turismo, el Instituto Nacional de Estadísticas, Extranjería y Policía Internacional, Extranjería y Migración, la Sociedad de Investigadores del Turismo, la Universidad Católica de Chile, la Universidad Andrés Bello e invitados internacionales de la Alianza del Pacífico. En esta oportunidad, se presentaron resultados preliminares de los estudios de turismo interno y de tipificación de la demanda extranjera (específicamente en relación con sustentabilidad y satisfacción).

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la ciudadanía

Las definiciones estratégicas de la Subsecretaría de Turismo para el período 2015-2018 se basan en los compromisos establecidos en el programa de gobierno encabezado por la Presidenta Michelle Bachelet Jeria y la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo desde el año 2014. Lo anterior se evidencia en los cuatro productos estratégicos que se detallan a continuación, cada uno con los respectivos avances obtenidos durante 2016.

1. Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable

La Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento estableció en su medida N° 4 la creación de un fondo de desarrollo turístico para implementar un plan, que fue aprobado por el Comité de Ministros del Turismo en diciembre de 2014. El objetivo del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable es impulsar el desarrollo sustentable del sector, mediante acciones en destinos turísticos priorizados del país, que permitan su reconocimiento interno como sector económico relevante y mejoren la posición competitiva de Chile y contempla cinco componentes: Diversificación de experiencias, Desarrollo de destinos, Fortalecimiento de la calidad y el capital humano, Incentivo al turismo interno con enfoque inclusivo y Promoción nacional e internacional.

a) Diversificación de experiencias

Este componente busca desarrollar una oferta de experiencias innovadoras con un contenido diferenciador, auténtico que pone en valor el patrimonio en conexión con la comunidad local. Tiene dos líneas de acción:

- Línea de acción Desarrollo turístico sustentable en Áreas Protegidas

- Se ha implementado equipamiento y planta turística en tres Áreas Protegidas: Parque Nacional Radal Siete Tazas, Parque Nacional Vicente Pérez Rosales y Parque Nacional Pan de Azúcar. A la fecha, el avance de las iniciativas es el siguiente: fue inaugurada la primera etapa del proyecto de mejora del Parque Nacional Radal Siete Tazas, que contó con una inversión de 408 millones de pesos; en el Parque Nacional Vicente Pérez Rosales fueron inauguradas las cinco pasarelas de los Saltos de Petrohué que resultaron dañadas tras la emergencia volcánica del 22 de abril de 2015; y fue finalizada la ejecución de la primera etapa de las obras de mejoramiento en el Parque Nacional Pan de Azúcar, correspondiente a una inversión de 95 millones de pesos.

- Finalizó el diseño del Plan Maestro de Desarrollo Turístico para el Parque Nacional La Campana. Este plan tiene como objetivo promover el desarrollo turístico sustentable a través del impulso del ecoturismo dentro del parque y su aprovechamiento por parte de las comunidades locales. Esta iniciativa contó con un presupuesto de 80 millones de pesos.
- Fueron desarrollados los diseños de infraestructura para visitantes para la puesta en valor del Parque Nacional Alerce Costero, considerando un monto de inversión de 28 millones de pesos. A partir de este estudio se obtuvieron los diseños de arquitectura y especialidades para los senderos por desarrollar dentro del parque, así como el diseño de un plan de interpretación para la puesta en valor de los recursos de éste.
- Se apoyó la postulación y posteriormente se acompañó la ejecución del Bien Público “Puesta en valor de las ASPE, implementando actividades y contenidos que contribuyan al desarrollo productivo del sector turístico” en el Parque Nacional Conguillío, Parque Nacional Chiloé, Parque Nacional Huerquehue y Reserva Nacional Altos del Lircay. Esta guía busca entregar lineamientos, estándares y diseños específicos para materializar las intervenciones en las ASPE, en cuanto a infraestructura habilitante destinada a la realización de diversas actividades recreativas y turísticas, definiendo también los criterios para generar los contenidos de información acorde a cada público y actividad, considerando la planificación global y específica de las Áreas Protegidas que administra la Corporación Nacional Forestal.
- Se realizó el estudio “Servicio de propuesta de modelo de desarrollo turístico sustentable para la Reserva Nacional Mocho Choshuenco”, con un presupuesto de 15 millones de pesos, con el fin de desarrollar los estudios de preinversión de proyectos correspondientes a los sitios de concesión de la reserva. A partir de este estudio se obtuvieron: el estudio preinversional de los proyectos a nivel de prefactibilidad y la propuesta de modelo de negocio y de asociación pública-privada para el desarrollo de éstos.
- La Subsecretaría de Turismo en conjunto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo dio inicio a la ejecución del programa “Apoyo en la implementación del Plan de Acción de Turismo Sustentable en Áreas Protegidas”. Este programa, que tuvo una inversión de 150 millones de pesos, de los cuales 100 millones corresponden al año 2016, contempló desarrollo de guías técnicas, capacitaciones, foros y coloquios ciudadanos para fortalecer las capacidades país (tanto a nivel público como privado), en turismo asociado a parques nacionales. Algunos de los resultados obtenidos en el marco de este programa fueron: la aplicación de la metodología “Evaluación de la experiencia del visitante” en conjunto con Parks Canada en los parques nacionales Torres del Paine, Vicente Pérez Rosales y Alerce Costero; el desarrollo de la aplicación móvil “Parques Nacionales de Chile”, con el fin de que turistas nacionales y extranjeros puedan planificar sus viajes a destinos en torno a veinte Áreas Silvestres Protegidas; y la jornada de capacitación “Diálogos sobre accesibilidad universal en Áreas Protegidas”, dirigida a autoridades y profesionales del sector público cuyo desempeño cotidiano está vinculado con estos espacios naturales. Esta actividad fue organizada por la Subsecretaría de Turismo y la Corporación Nacional Forestal con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Servicio Nacional de Turismo y el Servicio Nacional de la Discapacidad.

- Línea de acción Desarrollo de nueva oferta de productos turísticos

- En turismo de patrimonio ferroviario, el estudio “Diseño de modelo de intervención para el desarrollo turístico del patrimonio ferroviario” contó con un presupuesto de 20 millones de pesos, el que contiene, además de una propuesta de modelo para el desarrollo de turismo ferroviario, una aplicación de dicho modelo y un plan de acción para seis casos de estudio: Ramal Talca Constitución, Tren del vino de Colchagua, Tren turístico Corto Laja, Ramal Valdivia Antilhue, Tren del Llanquihue y Tren del recuerdo.
- Se dio inicio a un trabajo de desarrollo de productos turísticos ferroviarios en dos de los casos estudiados: Tren turístico Corto Laja y Ramal Valdivia Antilhue. En el caso del Tren turístico Corto Laja, se estableció un presupuesto de 100 millones de pesos para realizar mejoras en el producto turístico del Ramal Corto Laja por medio de acciones tales como capacitaciones y asistencia técnica para mejorar los servicios complementarios, calendarización de salidas anuales y prueba de un servicio de Laja a Talcahuano, entre otras. En el caso del Ramal Valdivia Antilhue, se comenzó a trabajar en el fortalecimiento y mejora del producto turístico en torno al ramal, con un presupuesto de 100 millones de pesos para el período 2016-2017.
- Se desarrolló un estudio para la elaboración de una marca de trenes turísticos de Chile. Esta iniciativa contó con un presupuesto de 24 millones de pesos y tuvo como objetivo desarrollar el concepto y diseño de una marca para la oferta de trenes turísticos de Chile, así como generar una estrategia de posicionamiento, gestión y difusión de la misma que agregue valor, identidad y distinción a los productos asociados con los trenes turísticos. Esta marca agrupa a todos los trenes turísticos que funcionarán durante el verano y en distintos períodos del año 2017.
- En turismo indígena, se finalizó el diseño del modelo de intervención con pertinencia indígena, que contó con un presupuesto de 20 millones de pesos. A partir de este estudio, una de las iniciativas ejecutadas durante el año fue el desarrollo de la “Escuela Piloto de Comercialización en Turismo Indígena”, iniciativa que contó con un presupuesto de 25 millones de pesos y en la que participaron 18 empresarios representantes de comunidades aymará, lickan antay, mapuche, chileno y yagán.
- Se finalizó la etapa de diseño del proyecto denominado “Infraestructura para la Puesta en Valor turística de la cultura y el patrimonio del destino Putre-Parque Nacional Lauca”, iniciativa que contó con un presupuesto de 20 millones de pesos y que consideró la actualización y mejora de los diseños de infraestructura existente para la puesta en valor del paisaje y el patrimonio cultural con énfasis en el fortalecimiento del turismo asociado a comunidades indígenas locales en la comuna de Putre.
- En turismo astronómico, en marzo del año 2016 fue lanzada la “Hoja de ruta para el Astroturismo en Chile 2016-2025”. Este documento tiene como objetivo trazar una hoja de ruta para mejorar la calidad, atractivo, diversidad y sustentabilidad de la oferta astroturística nacional, proponiendo para este tipo de turismo una visión compartida al año 2025. En este marco, en octubre de 2016, la Corporación de Fomento para la Producción aprobó la iniciativa de fomento integrada “Uso estratégico de la astronomía para el desarrollo turístico y el posicionamiento internacional de Chile”, con el fin de contribuir a mejorar la diferenciación del destino Chile en este ámbito.

b) Desarrollo de destinos

Por medio de este componente se busca fortalecer e impulsar destinos con potencial turístico apuntando a acortar brechas de competitividad en ámbitos tales como infraestructura habilitante, inversión privada, asociatividad e innovación. Este componente tiene cuatro líneas de acción:

- Línea de acción Desarrollo de Zonas de Interés Turístico

- La Subsecretaría de Turismo prestó asistencia técnica en 35 territorios, gran parte de ellos, Zonas de Interés Turístico que fueron declaradas con anterioridad a la Ley N° 20.423 (Ley N° 1.224 de 1979) y que requieren de actualización de acuerdo con las nuevas condiciones establecidas en el cuerpo legal vigente y el nuevo reglamento. Esta asistencia técnica fue apoyada por diferentes instrumentos ejecutados en conjunto con otras instituciones.
- En las Zonas de Interés Turístico de Castro, Panguipulli, Lago Rapel y San Pedro de Atacama Iniciativas, la asistencia técnica prestada por la Subsecretaría de Turismo fue apoyada por el instrumento Iniciativas de Fomento Integrado (IFI) ejecutado por la Corporación de Fomento para la Producción. Este instrumento busca, por medio de un/a gestor/a territorial, implementar acciones que permitan cubrir brechas de competitividad en destinos turísticos.
- En cuatro Zonas de Interés Turístico (Arica, Pica, Robinson Crusoe y Lacustre, que involucra las comunas de Pucón, Villarrica y Curarrehue) la asistencia técnica prestada por la Subsecretaría de Turismo fue apoyada por el instrumento Acuerdos de Producción Limpia por 88 millones de pesos. Con dicho instrumento, ejecutado por el Consejo de Producción Limpia (CPL), se busca implementar cuatro diagnósticos base y propuestas de Acuerdos de Producción Limpia con un enfoque territorial, así como también apoyar la elaboración de los respectivos planes de acción.
- En cuatro Zonas de Interés Turístico (Castro, Lago Ranco-Futrone, Panguipulli y Casablanca), la asistencia técnica prestada por la Subsecretaría de Turismo fue apoyada por el Programa de Mejoramiento Urbano, ejecutado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, por 200 millones de pesos. Este programa tiene por objetivo apoyar la implementación de proyectos relacionados con esa actividad en aquellas comunas que hayan sido reconocidas como Zonas de Interés Turístico por el Comité de Ministros del Turismo, en virtud de la Ley N° 20.423 y que, a la vez, posean un plan de acción.
- Por gestiones de la Subsecretaría de Turismo, la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo asignó 215 millones de pesos para apoyar el financiamiento de planes de acción o renovación de planes de acción para aquellas Zonas de Interés Turístico ya declaradas. Con estos recursos se beneficiará a trece Zonas de Interés Turístico, correspondiente a 26 municipios.
- En la sesión del 23 de diciembre de 2016, el Comité de Ministros del Turismo declaró tres Zonas de Interés Turístico: Futaleufú, Lago Colbún-Rari e Isla Robinson Crusoe, sumándose a las seis ya declaradas durante el período 2014-2015.

- Línea de acción Habilitación de infraestructura para el turismo

- Desde fines del año 2014, la Subsecretaría de Turismo está llevando a cabo un trabajo conjunto con el Ministerio de Obras Públicas, dada la necesidad e importancia que tienen las obras de infraestructura en el desarrollo del turismo. Dentro de los logros obtenidos de este trabajo conjunto durante 2016 se tiene la realización de talleres a lo largo de todo Chile, los que tenían por objetivo levantar información de obras de infraestructura del Ministerio de Obras Públicas de apoyo al turismo. Fueron más de 50 talleres con alrededor de mil 500 participantes. Como producto, se tienen quince planes regionales de infraestructura de apoyo al turismo y un plan de escala nacional.
- Se realizó un levantamiento de información para identificar dentro del Programa Público de Inversiones Regionales (PROPIR) 2016 todas aquellas iniciativas del Ministerio de Obras Públicas que tuvieran impacto en turismo. La tarea tenía como objetivo además de identificar las iniciativas, poder establecer los montos que dentro del presupuesto de dicha cartera tuvieran vinculación directa e indirecta con la actividad turística. Así también, como objetivo complementario, se buscaba poder incluir esta información en las cuentas satélites de turismo y en el sistema de registro del Ministerio de Obras Públicas para identificar estas obras como turísticas. Como resultado, se identificó que del presupuesto total para iniciativas de inversión del Ministerio de Obras Públicas durante 2016 (un billón 540 mil 525 millones siete mil pesos), 856 mil 147 millones 751 mil pesos corresponderían a iniciativas con impacto en turismo, lo que equivale a un 55,6 por ciento del total. Esta estimación fue presentada al Ministerio de Obras Públicas, institución que está en proceso de validación de estos resultados.

- Línea de acción Impulso al desarrollo de destinos turísticos

- A la fecha, 17 destinos turísticos seleccionados del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable presentan acciones con enfoque territorial y sustentable. Durante el año 2016, estas acciones se desarrollaron por medio del Programa Foco Destino, el cual se ejecuta en dos modalidades: programa Iniciativas de Fomento Integradas de la Corporación de Fomento para la Producción y el programa Foco Destino que ejecuta directamente la Subsecretaría de Turismo.
- Por medio de la primera modalidad, se elaboraron planes operativos para siete destinos turísticos: San Pedro de Atacama, Isla de Pascua, Robinson Crusoe, Araucanía Lacustre, Panguipulli, Archipiélago de Chiloé, Cabo de Hornos. Respecto de la segunda modalidad se diseñaron e implementaron los planes operativos de diez destinos turísticos priorizados, correspondientes a las zonas sur y extremo sur del país.

- Línea de acción Fortalecimiento de la articulación de actores

- Para fortalecer la red de micro, pequeña y medianas empresas turísticas del país, se realizaron trece encuentros regionales de Pymes turísticas según temáticas seleccionadas por cada región (instrumentos de fomento, marketing digital y comercialización, entre otros).
- Se realizó el Segundo encuentro de microempresarias turísticas en Castro, instancia de encuentro y capacitación directa en la que participaron más de 120 mujeres de la provincia de Chiloé que cuentan con emprendimientos y empresas turísticas. El objetivo de la actividad es

ofrecerles herramientas concretas y útiles para que puedan innovar sus productos y negocios turísticos.

- Destaca el trabajo conjunto realizado entre la Subsecretaría de Turismo y la asociación gremial ChileSertur para la formación de una red nacional de micro, pequeñas y medianas empresas de turismo. Dentro de este marco y del desarrollo de la Semana de la pyme, en octubre de 2016 se organizó el Encuentro Nacional de Pymes Turísticas, con la asistencia de más de 200 empresarios/as y representantes de agrupaciones de diferentes regiones del país, en el que se generaron instancias de conversación, conferencias y exposiciones que permitieron avanzar en la materia, en conjunto con mejorar la competitividad de las empresas. Durante el encuentro, se realizó un taller denominado “Modelo de gestión para una red nacional de pymes turísticas”, dirigido a directores/as y representantes de agrupaciones de turismo. Así también, este encuentro contó con la participación de la División de Asociatividad y Economía Social de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, los que realizaron una charla sobre asociaciones gremiales y la importancia de su fortalecimiento.
- Junto con la División de Asociatividad y Economía Social de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño se realizaron charlas de fortalecimiento de asociaciones gremiales turísticas en Magallanes, Biobío y Tarapacá. En total asistieron 120 personas, de las cuales el 60 por ciento pertenece a un gremio turístico y el 40 por ciento corresponde a empresas.
- Se desarrolló un documento de difusión de instrumentos de fomento para emprendimientos turísticos, para dar a conocer las diferentes herramientas existentes que apoyan e incentivan el emprendimiento, el mejoramiento de la competitividad y productividad. Se imprimieron diez mil copias de este material denominado “Herramientas para emprendedores y empresarios turísticos”, ejemplares que fueron enviados a las direcciones regionales del Servicio Nacional de Turismo para su distribución entre colaboradores estratégicos de la industria en el marco de la realización de la Semana de la Pyme.
- Con el fin de fortalecer el desarrollo de los destinos turísticos priorizados en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, se elaboraron tres agendas regionales de trabajo con gremios del sector turístico (Tarapacá, Biobío y Magallanes y la Antártica chilena).

c) Fortalecimiento de la calidad y el capital humano

Este componente busca apoyar iniciativas de capacitación laboral, mediante el desarrollo de competencias para quienes trabajan en el sector, así como también el apoyo en el desarrollo de capacidades en la gestión de servicios turísticos. Este componente tiene las siguientes líneas de acción:

- Línea de acción Calificación del recurso humano del sector turismo

- Del trabajo mancomunado con otras instituciones ya se han desarrollado programas de Formación para la Competitividad en todas las regiones del país, ejecutándose a la fecha 225 mil 428 horas de capacitación y beneficiando a dos mil 471 empresas. Estos programas consideran las siguientes líneas temáticas: inglés; portugués; comercialización; guías de turismo, especialización en astronomía; inglés orientado a enoturismo; gestión de turismo

cultural; fortalecimiento integral del turismo; diseño de experiencias turísticas; gestión de turismo.

- El programa Más Capaz Mujer Emprendedora, ejecutado por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo en colaboración con el Servicio Nacional de Turismo, el cual ofrece cursos gratuitos vinculados a la gestión de emprendimientos turísticos para mujeres que trabajan de manera independiente, benefició durante el año 2016 a 148 mujeres por un total de catorce mil 800 horas de capacitación.
- En conjunto con Chilevalora, se dio inicio al levantamiento de cinco perfiles de competencias laborales en el sector turístico, así como la actualización de 23 perfiles ocupacionales. Para cada uno de los perfiles se desarrollará el respectivo plan formativo.
- Se elaboró material audiovisual para promover y difundir el programa de certificación de competencias laborales en el sector.

- Línea de acción Certificación de servicios turísticos

- Durante el año 2016, fueron certificadas 96 nuevas empresas, acumulando entre el mes de marzo de 2014 y diciembre de 2016 un total de 218 prestadores de servicios turísticos certificados, llegando a un 73 por ciento del compromiso gubernamental.

- Línea de acción Buenas prácticas de gestión de calidad

- Durante el año 2016, se asignaron 405 millones de pesos por medio del programa Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO), que fue aplicado en ocho destinos priorizados por el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable (Mamiña, Antofagasta, Valle del Elqui, Olmué-La Campana, Radal Siete Tazas, Saltos del Laja, Cuenca del Lago Ranco y Archipiélago de Chiloé) y benefició a 204 empresas, de las cuales 184 obtuvieron la distinción. Este programa corresponde a una transferencia del gobierno de Argentina para ser aplicado en Chile y busca desarrollar herramientas de mejora en la gestión, que sean de fácil adecuación tanto a su tipo de prestación como a las características territoriales y culturales donde está emplazado el servicio turístico. Este programa está estructurado para su realización en destinos, en grupos de no menos de 25 empresarios/as que ofrecen distintos tipos de servicios turísticos tales como hoteles, restaurantes, agencias, entre otros (no incluye guías de turismo). La implementación de esta iniciativa dura tres meses entre capacitación y asistencias técnicas individualizadas. Los contenidos que incluye el programa son: factor humano de la calidad, desarrollo personal y liderazgo, marketing, servicio y atención al cliente.

d) Incentivo al turismo interno con enfoque inclusivo

Mediante distintos programas se facilitará el acceso a familias vulnerables, jóvenes estudiantes de enseñanza media de colegios municipales, particulares subvencionados y adultos/as mayores para beneficiarse de los aspectos sociales, psicológicos y culturales que ofrece el turismo. Durante el año 2016, se implementaron acciones con cargo al Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable en la siguiente línea de acción.

- Línea de acción Turismo Familiar

- Fueron destinados mil 297 millones de pesos para ejecución por parte del Servicio Nacional de Turismo del programa Turismo familiar, que pone a disposición un subsidio de paquetes turísticos, modalidad todo incluido, en temporada alta de 5 días-4 noches y durante la temporada baja de 3 días-2 noches.
- Durante esta segunda temporada del programa viajaron 11 mil 193 personas, correspondiente a 3 mil 638 familias, de las cuales 2 mil 173 tiene a mujeres como jefas de hogar. Desde que comenzó el programa en 2015, han viajado 19 mil 927 personas, equivalente a 6 mil 568 familias.
- Los destinos del programa durante 2016 se ubicaron en ocho regiones y fueron los siguientes: Valle del Copiapó, Valle del Huasco/Zona Costera, Monte Patria-Combarbalá, Andacollo, Litoral Algarrobo-Santo Domingo, Litoral Viña del Mar-Concón, Olmué-La Campana, Matanza-Navidad, Lago Rapel, San Fernando, Iloca-Vichuquén, Constitución, San Javier, Concepción y alrededores, Antuco, Araucanía Costera, Araucanía Andina, Mehuín-San José de Mariquina y Cuenca del Lago Ranco.

e) Promoción nacional e internacional

A través de acciones de marketing integradas, se busca profundizar la conciencia sobre Chile, asegurar la consistencia del mensaje a través de la industria, enfocando las estrategias de promoción en consumidores finales. Este componente tiene tres líneas de acción:

- Línea de acción Desarrollo Plan de marketing nacional 2016-2018

- Fueron asignados 311 millones de pesos para la realización del Plan de Promoción Turística Nacional 2016 ejecutado por el Servicio Nacional de Turismo. Las acciones realizadas se basaron en el "Plan de Marketing Nacional 2016-2018" y se focalizaron en la difusión de oferta turística de nuestro país mediante diferentes soportes y plataformas, con el fin de incentivar a los turistas a viajar por Chile durante todo el año independiente de la temporada e impulsar la extensión de las estadías, de modo de aumentar su nivel de gasto.
- Entre las acciones destaca la producción de la quinta versión de la Feria Vyva, organizada en conjunto con la Asociación Chilena de Empresas de Turismo (ACHET). Esta feria contó con la participación de las quince regiones del país, pymes turísticas, empresas de turismo emisivo y receptor de Chile y expositores de otros países. Esta feria se ha posicionado como la vitrina de oferta innovadora y emergente para el público capitalino, contando con instancias de

intercambio comercial, por medio de ruedas de negocios nacional e internacional, que permitieron generar más de 1.500 reuniones comerciales.

- Se realizó la Feria Nacional de Turismo de Artesanía “Aquí hay”, una de las principales ferias de turismo y artesanía con oferta cultural y de turismo rural del país, en conjunto con la Fundación Artesanías de Chile y el Instituto de Desarrollo Agropecuario.
- Destaca también la campaña digital “Chile es tuyo”, que tuvo como función principal el estrechar la comunicación con público final por medio de los canales digitales, actualizar contenidos y habilitar un espacio en el sitio web en el que empresas turísticas registradas pueden subir directamente su oferta; así como la producción de *merchandising* para la rueda de negocios en el marco de la Feria Vyva.

- Línea de acción Desarrollo Plan de marketing internacional 2016-2018

- De los 9.885 millones de pesos asignados para Promoción Turística Internacional 2016, la Subsecretaría de Turismo aportó con 2.727 millones para la realización de acciones, recursos que fueron ejecutados por el Servicio Nacional de Turismo y ProChile. La estrategia de marketing internacional se enfocó en cuatro principales audiencias: público final, canal de comercialización, prensa y turismo de reuniones, de modo de posicionar de manera más directa al público específico los destinos turísticos del país en el extranjero.
- Las acciones contempladas en la ejecución del Plan de Promoción Turística Internacional 2016 fueron: 17 ferias, 15 workshops, 40 viajes de familiarización, 20 capacitaciones, 145 viajes de prensa, 8 eventos con prensa, 18 eventos promocionales de terceros, campañas cooperadas y 10 presentaciones a empresas turísticas Pyme. Además, se lanzó el nuevo sitio web internacional Chile.travel, se desarrolló nuevo material audiovisual (28 videos y 500 fotografías) y una nueva campaña promocional en 11 mercados.

- Línea de acción Fortalecimiento de la inteligencia de mercado en turismo

- Fueron asignados 493 millones pesos para la realización de los siguientes estudios: medición de la inversión privada en turismo, tipificación de la demanda, turismo interno 2016 y Año base turismo emisivo y receptivo 2017 terrestres). Los informes finales de los dos primeros se encuentran publicados en la sección “Estadísticas y estudios” del sitio web institucional (www.subturismo.gob.cl).
- Se realizó el Seminario Internacional “Turismo en cifras: una apuesta a futuro”, el 16 de noviembre en la ciudad de Santiago. Con más de 250 asistentes, en él expusieron representantes de diversas instituciones y se presentaron resultados preliminares de los estudios de turismo interno y de tipificación de la demanda extranjera (específicamente en relación con sustentabilidad y satisfacción).

2. Instrumentos para el desarrollo turístico de Zonas de Interés Turístico y de Áreas Silvestres Protegidas del Estado

- Se publicó el nuevo reglamento que fija el procedimiento para la declaración de Zonas de Interés Turístico mediante Decreto N° 30, del 02 de diciembre de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Con este cambio normativo se espera convocar a todos los actores involucrados en la identificación de las Zonas de Interés Turístico, especialmente a las municipalidades y otros actores locales.
- En materia de declaratoria de Zonas de Interés Turístico, en la sesión del 23 de diciembre de 2016, el Comité de Ministros del Turismo declaró bajo la Ley N° 20.423 tres Zonas de Interés Turístico: Futaleufú, Lago Colbún-Rari e Isla Robinson Crusoe, sumándose a las seis ya declaradas durante el período 2014-2015. Para cada uno de estos procesos de postulación, la Subsecretaría de Turismo prestó orientación y asistencia técnica en cada una de las etapas del procedimiento de declaratoria (postulación; evaluación y admisibilidad; consulta pública; desarrollo y evaluación de plan de acción y presentación ante el Comité de Ministros del Turismo para eventual declaración del territorio).
- La Subsecretaría de Turismo prestó asistencia técnica en 35 territorios, gran parte de ellos, Zonas de Interés Turístico que fueron declaradas con anterioridad a la Ley N° 20.423 (Ley N° 1.224 de 1979) y que requieren de actualización de acuerdo con las nuevas condiciones establecidas en el cuerpo legal vigente y el nuevo reglamento.
- Dentro de los principales avances están: (a) se dispuso en la página institucional www.subturismo.gob.cl todos los recursos para informar sobre el nuevo procedimiento ZOIT, tales como la: Nueva ficha de solicitud, ficha plan de acción ZOIT, infografías del proceso de declaratoria ZOIT y la guía de instrumentos de financiamiento para emprendedores y empresarios turísticos.; b) Se recibieron nueve solicitudes de declaratoria ZOIT que actualmente están en proceso y se espera sean declaradas dentro del año 2017.
- En materia de coordinación y generación de condiciones para el desarrollo de concesiones turísticas en las Áreas Silvestres Protegidas en el marco de la Ley N° 20.423, la mesa técnica de turismo en Áreas Protegidas (integrada por los ministerios del Medio Ambiente y Bienes Nacionales, la Subsecretaría de Turismo y la Corporación Nacional Forestal) aprobó las bases técnicas de licitación para el otorgamiento de concesiones en Parque Nacional Radal Siete Tazas.
- El Comité de Ministros del Turismo aprobó en la sesión del 23 de diciembre de 2016, la propuesta de concurso de ideas para concesiones en Áreas Protegidas, en el marco de la Ley N° 20.423 y el artículo 8 del Decreto 50/2012. De esta forma, se plantea la necesidad de desarrollar un procedimiento denominado Declaración de Intereses en Áreas Silvestres Protegidas para la presentación de ideas de concesiones en las áreas priorizadas.

3. Articulación internacional

Con el fin de fortalecer el sistema institucional para el desarrollo del turismo y potenciar la articulación internacional para beneficiar la actividad turística de nuestro país, durante el año 2016 se dio continuidad a algunas gestiones iniciadas años anteriores. Mediante un trabajo en relaciones bilaterales con los respectivos ministerios y sus áreas internacionales, por país se lograron los siguientes avances:

- Con Argentina, en el marco del memorándum de entendimiento firmado el año 2014 y el plan de acción conjunta 2014-2018, se avanzó en diversos campos de actuación. En el ámbito de la promoción turística conjunta, se está ejecutando un programa enfocado en las rutas turísticas binacionales. A la fecha, está elaborado el catastro de más de 20 rutas por el lado chileno. Respecto de la cooperación metodológica estadística, durante 2016 se continuó con el trabajo planificado en el marco del proyecto de colaboración que fue aprobado por la Agencia Chilena de Cooperación Internacional (AGCI), en el que destaca la armonización de estadísticas entre ambos países. Así como el año 2015 una misión de equipo técnico de Argentina visitó Chile, en 2016 correspondió al equipo técnico de Chile viajar a Buenos Aires, Argentina. Este viaje se realizó a fines de noviembre y consideró dos días completos de reuniones con diversos técnicos de Argentina. Dentro de los resultados más relevantes se encuentran el aprendizaje que se tuvo respecto de la medición de turismo interno en Argentina y el acuerdo de seguir colaborando para la medición de estadísticas por pasos fronterizos, principalmente, en relación con el envío de información por pasos y el microdato de las encuestas que realizará esta Subsecretaría con el Año Base de Turismo Receptivo y Emisivo 2017. Por último, como ya se ha mencionado, la Subsecretaría de Turismo está en plena ejecución del programa Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO). Esta iniciativa, correspondiente a una transferencia de capacitación en grupo y asistencia técnica individual realizada en convenio con el Gobierno de Argentina, tiene como objetivo apoyar a quienes dirigen micros, pequeñas y medianas empresas turísticas en la conducción de sus negocios, mediante la adopción de herramientas de gestión y la generación de asociatividad que les permitan satisfacer las necesidades de sus clientes externos e internos, al tiempo de alcanzar una mayor rentabilidad y competitividad.
- Con Paraguay, el 30 de septiembre de 2016 se firmó un memorándum de entendimiento, en el que se identifican los siguientes campos de actuación: facilitación de viajes; promoción turística; programas turísticos incluyendo lo social y cultural; cooperación técnica e intercambio de experiencias en materia de calidad turística y desarrollo de capital humano; conectividad aerocomercial; información y estadísticas turísticas de ambas partes y promoción de la inversión privada.

En cuanto a los foros multilaterales, durante 2016 se continuó con el objetivo de fortalecer la participación e incidencia de Chile en ellos, lo que se evidencia en los avances que se detallan a continuación:

- La Subsecretaría de Turismo está participando activamente en las reuniones del Comité de Turismo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) desde fines de 2014. Durante 2016 asistió a las dos reuniones regulares del comité y, en representación de Chile, participó en la revisión de la Política Nacional de Turismo de México.

- Chile asumió la presidencia *pro tempore* del grupo de turismo de la Alianza del Pacífico por el período comprendido entre junio de 2016 y junio de 2017. En su mandato se comprometió con: realizar el Segundo Foro de la Alianza del Pacífico sobre Estadísticas del Turismo; diagnosticar las dificultades que las empresas turísticas de los países integrantes de la alianza tienen para acceder a la región asiática; culminar la elaboración de un documento explicativo que permita homologar la terminología y el vocabulario del sector hotelero de los países miembros y, por último, definir en coordinación con las agencias de promoción, un plan de trabajo 2016-2017 que impulse nuevas iniciativas que promuevan a la Alianza del Pacífico como un destino turístico a fin de atraer un mayor número de visitantes, especialmente desde el Asia Pacífico.
- Respecto de estos mandatos, durante 2016, la Subsecretaría de Turismo organizó el Segundo Foro sobre Estadísticas del Turismo de la Alianza del Pacífico, reunión que se realizó en Santiago el 15 de noviembre. Además, los asistentes fueron invitados a participar en el Seminario Internacional de Estadísticas, que incluyó una presentación de los países miembros de Perú y México. Los acuerdos alcanzados por los países miembros en este segundo foro se centraron en: solicitar a la Organización Mundial de Turismo colaboración en materia de cuentas satélites de turismo para todos los países miembros; corroborar los acuerdos alcanzados en el Primer Foro de Estadísticas, los cuales tienen relación principalmente con la obtención de estadísticas conjuntas de la Alianza del Pacífico y realizar el Tercer Foro en Perú.
- En cuanto al plan de trabajo conjunto 2016-2017 que promueva a la Alianza del Pacífico como destino turístico, fue elaborado y enviado a ProChile para revisión.
- Con la Alianza del Pacífico, destaca la realización de las siguientes actividades conjuntas: participación con un *stand* compartido en Feria Tianguis 2016 (México); desarrollo de la Segunda Caravana Turística de la Alianza del Pacífico en abril de 2016, que incluyó presentaciones en los cuatro países de los objetivos, las actividades realizadas a la fecha y la agenda de acciones promocionales del Grupo de Trabajo de Turismo para el año; realización de la Tercera Macrorrueda de Turismo de la Alianza del Pacífico entre el 7 y 8 de junio en Lima, Perú, con el fin de incrementar el flujo intrarregional de turistas y desde el mercado chino hacia los países miembros del bloque, en la que participaron 229 empresas turísticas de los cuatro países integrantes de la Alianza del Pacífico y 20 tour operadores chinos con 2.430 citas de negocios; realización del segundo *roadshow* en China entre el 19 y el 26 de agosto de 2016, que incluyó una presentación, reuniones binacionales y una actividad de *networking* en cuatro ciudades: Beijing, Shanghai, Guangzhou y Hong-Kong, obteniéndose como resultado la participación de 28 empresas del sector turístico del bloque y 480 citas de negocio realizadas.
- Durante 2016, se realizaron una serie de reuniones vía Skype de la Comisión de Cooperación Técnica de Mercosur formada en 2015, las que permitieron continuar el trabajo de armonización de estadísticas. Con el objetivo de reconocer la importancia que tiene la recolección de datos y la producción de indicadores estadísticos del turismo que sean comparables y basados en recomendaciones internacionales, así como en las reglas y buenas prácticas de la producción de información estadística, se trabajó en unas planillas comparativas de turismo internacional y profesionales sostuvieron reuniones en Buenos Aires para profundizar en este esfuerzo de armonización.

- Con la Organización Mundial de Turismo, mediante una activa participación en esta organización y la participación de Chile en la Asamblea General celebrada en Medellín, se logró una vicepresidencia en la Comisión para las Américas (CAM). Asimismo, Chile participó, en enero de 2016, por primera vez en la reunión del Comité de estadísticas y cuentas satélites, realizada en Tbilisi, Georgia. La presencia en esta reunión permitió conocer experiencias de otros países en estas materias.
- En la Organización de los Estados Americanos (OEA), se retomó la participación, asistiendo a la reunión de Ministros llevada a cabo en Lima, Perú. Adicionalmente, se está llevando a cabo un trabajo de colaboración para el desarrollo de un Plan de Seguridad Turística en Chile, para lo cual se han sostenido reuniones con especialistas recomendados por la OEA y se está evaluando la realización de un curso de seguridad turística para 100 personas dictado por la OEA y su red de expertos.

4. Sistema institucional para el desarrollo del turismo

a) Funcionamiento del Comité de Ministros del Turismo

- De conformidad con lo establecido en los artículos 8° y 9° de la Ley N° 20.423, durante el año 2016, el Comité de Ministros del Turismo se reunió el día 23 de diciembre, en sesión ordinaria N° 12, donde se acordó la declaración de Zona de Interés Turístico de Lago Colbún-Rari y la actualización de las Zonas de Interés Turístico de Isla Robinson Crusoe y Futaleufú, así como la aprobación de un procedimiento de declaración de intereses (concurso de ideas) en las Áreas Silvestres Protegidas del Estado previamente priorizadas por el Comité de Ministros del Turismo.

b) Consejos público-privados y mesas técnicas

En el marco de fortalecer y consolidar el sistema institucional para el desarrollo del turismo mediante una efectiva coordinación de los actores implicados y un monitoreo más eficiente del desempeño del sector, la Subsecretaría de Turismo, en tanto órgano de colaboración inmediata del Comité de Ministros del Turismo, participa y, en algunos casos, lidera diversos consejos público-privados relacionados con el sector, así como también mesas técnicas compuestas por representantes de instituciones públicas. Los avances obtenidos en cada uno de ellos durante el año 2016 se detallan a continuación:

- Consejo consultivo de la promoción turística

- Durante 2016 el Consejo Consultivo de la Promoción Turística se reunió en seis oportunidades, donde se presentaron las acciones promocionales ejecutadas en los distintos mercados objetivos y los resultados de la demanda en cuanto a llegadas y divisas. Con una cifra de cinco millones 640 mil 700 turistas, Chile cerró nuevamente un año positivo tanto para la industria como para la promoción internacional. El crecimiento en 2016 llegó a un 26 por ciento: los y las turistas provenientes de América Latina se incrementaron un 30,6 por ciento,

Norteamérica en un 9,7 por ciento, los de mercados lejanos, como Asia, un 13,2 por ciento y Europa presentó un aumento del 8,9 por ciento respecto del año anterior.

- En el curso del año se formaron cinco comités de trabajo. El objetivo de los comités fue trabajar temas específicos en mayor detalle y permitir que los integrantes acompañaran el proceso de planificación y ejecución de acciones promocionales relacionadas. Los temas de los comités fueron marketing cooperado, lineamientos para el concurso de promoción turística internacional, publicidad, planificación 2017 y *branding*. Cabe destacar que el Comité de *Branding* trabajó en el diseño conceptual y gráfico de la nueva campaña de promoción turística internacional "Naturaleza Abierta", que fue lanzada durante el año con una inversión de tres mil 500 millones de pesos en mercados prioritarios para el turismo de Chile, incluyendo a Argentina, Brasil, Estados Unidos, Reino Unido, España y Australia, entre otros.

- Mesa nacional de sustentabilidad

- La Subsecretaría de Turismo participa de la Mesa Nacional de Sustentabilidad liderada por el Servicio Nacional de Turismo, instancia que otorgó distinciones de Sustentabilidad a 42 establecimientos de alojamiento turístico y extendió esta distinción para tour operadores y agencias de viaje.

- Mesa de seguridad turística

- La Mesa Nacional de Seguridad Turística –creada en 2015 en conjunto con la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el Servicio Nacional de Turismo y representantes de los gremios del sector turismo, tales como la Federación de Empresas de Turismo de Chile, la Asociación Chilena de Empresas de Turismo A.G., la Cámara Nacional de Comercio, Hoteleros de Chile y ChileSertur)– patrocinó en 2016 un ciclo de seminarios regionales sobre seguridad en el turismo organizado por la Cámara Nacional de Comercio.

- Comisión de facilitación aérea

- Creada en diciembre de 2015 (Decreto N° 270 que reemplaza el Decreto N° 135 de 1980) con el objetivo de estudiar, proponer y coordinar medidas destinadas a simplificar los requisitos necesarios para el transporte aéreo internacional. En ella participa la Subsecretaría de Turismo junto con la Junta Aeronáutica Civil, el Servicio Nacional de Aduanas, el Servicio Agrícola y Ganadero, el Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura, la Policía de Investigaciones de Chile, el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y la Subsecretaría de Turismo
- Se logró la aceptación para eliminar el cobro de reciprocidad a México.

- Organismo sectorial de competencias laborales (OSCL)

- Los organismos sectoriales de competencias laborales (OSCL) son instancias tripartitas en las que participan representantes de empleadores, trabajadores y del sector público. Su objetivo es definir y proyectar la participación de un sector y/o subsectores productivos que

representan en el sistema nacional de certificación de competencias. El OSCL del sector turismo (integrado por los subsectores de gastronomía, hotelería y turismo) es liderado por la Subsecretaría de Turismo y está integrado, desde el sector público, por el Servicio Nacional de Turismo, la Corporación de Fomento para la Producción, ChileValora y el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo; del sector privado por la Federación de Empresas de Turismo de Chile, la Asociación Chilena de Empresas de Turismo, Hoteleros de Chile, la Asociación Gremial Chilena de Gastronomía y la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile; y del sector trabajador por la Asociación de Guías de Turismo.

- En 2016, el organismo sesionó tres veces. Entre las acciones desarrolladas destacan: la validación de cinco planes formativos para programa Más Capaz (2016) en turismo (botones, copero, maestro parrillero, maestro sandwichero e informador turístico), los que actualmente se encuentran a disposición del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo para ofrecer cursos de capacitación a mujeres y jóvenes del país; la aprobación de un anteproyecto elaborado por la Subsecretaría de Turismo con el fin de optar a recursos para la actualización de 23 perfiles ocupacionales y el levantamiento de cinco perfiles nuevos, que será ejecutado durante 2017; y construcción de logo y video para implementar plan de difusión de la certificación de competencias laborales, con el fin de motivar a empresarios/as y trabajadores/as a hacerse parte de los procesos de evaluación y certificación.

Durante 2016, se constituyeron las siguientes instancias de trabajo:

- Comité Público Privado de Capital Humano para el Turismo

- El objetivo de este comité es entregar asesoría estratégica a la Subsecretaría de Turismo para delinear políticas públicas en dicho ámbito, las que posteriormente serán ejecutadas por distintos actores públicos, tanto a nivel nacional, a nivel regional y de destinos turísticos. Está integrado por el Ministerio de Educación, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, ChileValora, la Corporación de Fomento para la Producción, el Servicio Nacional de Turismo, gremios representativos del sector, Achet, Fedetur y Hoteleros de Chile, además de representantes de organizaciones de educación superior, institutos profesionales, centros de formación técnica y universidades.
- Durante 2016, este comité sesionó dos veces. Cabe mencionar que el Comité Público Privado de Capital Humano de Turismo está incluido en el proyecto de ley que modifica la N° 20.423 y que su funcionamiento posee como eje estratégico el potenciar la coordinación entre los distintos organismos e instituciones a partir de reuniones bimensuales.

- Alianza público-privada de la Industria Aérea (APPIA)

- Su fin es estudiar en conjunto un mecanismo que detone el tráfico aéreo de Chile y así beneficiar el desarrollo económico y social del país. En esta alianza participan, además de la Subsecretaría de Turismo, la Junta Aeronáutica Civil, la Dirección General de Aeronáutica Civil, el Ministerio de Obras Públicas, la Agencia de Promoción de Inversión Extranjera (Invest Chile), Nuevo Pudahuel y la Federación de Empresas de Turismo de Chile (Fedetur). Sesionó mensualmente y uno de sus principales logros fue concordar beneficios para las nuevas o

existentes líneas aéreas que abran nuevas rutas a nuestro país. Como parte de este trabajo, se pudo atraer a Alitalia y British Airways.

- Mesa de trabajo de información avanzada de pasajeros (APIS)

- En abril de 2016, el Ministro del Interior y Seguridad Pública encargó a la División de Carabineros presidir y organizar un grupo de trabajo que analizara la eventual implementación de un sistema de información avanzada de pasajeros en Chile. Este grupo contó con la participación de las siguientes instituciones: Agencia Nacional de Inteligencia; Carabineros de Chile; Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; Dirección General de Aeronáutica Civil; Dirección de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Relaciones Exteriores; Dirección de Seguridad Internacional y Humana del Ministerio de Relaciones Exteriores; División Jurídica de la Subsecretaría del Interior, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; División de Seguridad Pública de la Subsecretaría del Interior, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; Gabinetes del Ministro y Subsecretario del Interior; Junta de Aeronáutica Civil; Ministerio de Justicia; Policía de Investigaciones de Chile y Subsecretaría de Turismo, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Esta mesa estudió de manera exploratoria las características, requisitos, efectos y consecuencias de implementar el referido sistema.

- Mesa de Hidroelectricidad Sustentable

- Es liderada por el Ministerio de Energía y en ella participa la Subsecretaría de Turismo, con el fin de consensuar una visión nacional respecto de la generación de energía hidroeléctrica y generar un plan de trabajo para abordar este tema.

- Comité de Tratado Antártico

- Liderado por la Cancillería e integrada por la Subsecretaría de Turismo, realizó durante los meses de abril y agosto de 2016 dos talleres con distintas instituciones con competencias antárticas, para conocer sus visiones sobre el turismo en este continente.

- Mesa Técnica para las donaciones de las Fundaciones Tompkins

- Coordinada por el Ministerio del Medio Ambiente e integrada por la Subsecretaría de Turismo, el principal logro obtenido fue la inclusión del desarrollo turístico en estos territorios, para lo cual se analizaron los ingresos derivados del turismo en estos futuros parques nacionales (Parque Nacional Alacalufes, Parque Nacional Corcovado, Parque Nacional Hornopirén, Parque Nacional Isla Magdalena, Parque Nacional Melimoyu, Parque Nacional Patagonia, Parque Nacional Pumalín y Reserva Forestal Cerro Castillo).
- Se elaboraron informes técnicos justificatorios de las Áreas Protegidas que forman parte de la Red de Parques de la Patagonia.

c) Programas estratégicos

- Durante 2016, fue lanzado el Programa Nacional Estratégico de Turismo Sustentable Transforma Turismo, coordinado por la Corporación de Fomento para la Producción. Esta iniciativa público-privada busca contribuir en mejorar las experiencias turísticas, por medio del incremento de sus diversidad, sustentabilidad, calidad y mejoramiento de la oferta, especialmente en turismo de naturaleza y aventura, astroturismo, enoturismo y turismo indígena. Asimismo, este programa quiere impulsar la creación de nuevos destinos turísticos de manera de generar mayor competitividad. Para alcanzar estos objetivos, se está desplegando una cartera inicial con 17 iniciativas, en cuya implementación están convocadas a participar diversas entidades, públicas, empresariales, académicas y de la sociedad civil.
- Entre los principales proyectos están el de astroturismo Chile; el de ecoturismo en parques naturales; el de desarrollo sustentable del patrimonio gastronómico de Chile; la consolidación de una red de proveedores de servicios avanzados en materia de competitividad turística; una ventanilla única para empresas y emprendedores innovadores en turismo; así como el Invierte Turismo, que contempla oportunidades de inversión turística sustentable en terrenos fiscales. Además, fue aprobada la hoja de ruta del programa Transforma Turismo ante el Comité interministerial de programas e iniciativas estratégicas, que busca orientar de aquí al año 2025 los esfuerzos público-privados e incrementar el gasto total promedio por turista que en 2015 fue, en promedio, de 542,9 dólares durante su estadía.

d) Modificaciones legales

- Proyecto que modifica la Ley N° 20.423 (Boletín N° 9.170-23)

- El proyecto de ley ingresó a la Cámara de Diputados el 27 de noviembre de 2013, numerado bajo el Boletín N° 9170-23, el cual se encuentra en primer trámite constitucional.
- El 12 de mayo de 2015, la presente administración ingresó una serie de indicaciones al proyecto de ley, que perfeccionan el texto ingresado en noviembre de 2013. Los principales ejes de las indicaciones dicen relación con una nueva gobernanza en la promoción turística y el rediseño de la actual institucionalidad del turismo, redefiniendo las competencias del Comité de Ministros del Turismo, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo. Desde el mes de mayo, y luego de nueve sesiones de la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados, en la sesión ordinaria N° 75, se aprobó en particular el texto.
- Con fecha 23 de diciembre de 2015 se envió a la sala el informe de la Comisión de Economía, dándose cuenta del mismo en la sesión de sala ordinaria N° 114, de 6 de enero de 2016. En dicha sesión, la sala de la Cámara acordó remitir el proyecto de ley a la Comisión de Hacienda de la misma corporación, donde actualmente se encuentra radicado.

- Proyecto de Ley Adapta normas laborales al rubro del turismo (Boletín N° 8770-23)

- Con fecha 30 de mayo de 2016, comenzó a regir la Ley N° 20.918, que adapta normas laborales al rubro del turismo, luego que fuera despachada por el Congreso Nacional, tras la propuesta de la respectiva comisión mixta y fuese promulgada por la Presidenta de la República el 23 de mayo de 2016. Por medio de esta ley, se reconoce la especial naturaleza

de la relación laboral en el sector turismo, por ejemplo, al permitir pactar jornadas parciales de los trabajadores de restaurantes, mediante acuerdos realizados con el respectivo empleador, reconociéndose el derecho a ser remunerado durante el tiempo intermedio entre las dos jornadas parciales; permitir pactos de distribución de la jornada dominical; formas de recepción del pago de la propina; y la apertura de establecimientos de comercio en aeropuertos y/o tiendas de conveniencia durante feriados irrenunciables, bajo una distribución de jornada que permita el descanso de trabajadores y trabajadoras.

e) Aulab Turismo

- Durante 2016, se llevó a cabo la iniciativa Aulab Turismo, que es una alianza entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a través de la Subsecretaría de Turismo y Servicio Nacional de Turismo, con Laboratorio de Gobierno, que invita a la educación superior a pensar en ideas que entiendan el turismo como un sector tanto multisectorial como multidisciplinario y un espacio fértil para la innovación.
- A partir de diversos talleres realizados a nivel nacional en una gira por once regiones del país, junto con una estrategia de difusión en redes sociales, se logró la participación de más de mil personas, entre estudiantes, profesores/as y funcionarios/as de las instituciones de educación superior, lo que correspondió a 225 equipos de más de 50 instituciones de educación superior, con un 26 por ciento de postulaciones de centros de formación técnica e institutos profesionales y un 42 por ciento de postulaciones provenientes de regiones.
- Tras una evaluación de los 225 equipos postulantes, un comité técnico seleccionó a los 60 equipos que pasaron al campamento de ideas, realizado los días 19 y 20 de noviembre en Pícarquín. Un jurado compuesto por diversos actores ligados al turismo, presenciaron las presentaciones de proyecto de cada uno de los equipos participantes tras dos días de trabajo. Un total de quince equipos fueron seleccionados para pasar a la residencia, siguiente etapa de la convocatoria.

4. Desafíos para el año 2017

Los desafíos de la Subsecretaría de Turismo se enmarcan en la proclamación de 2017 como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo. Esta designación por parte de Naciones Unidas es una oportunidad única para ampliar la contribución del sector turismo en los tres pilares de la sostenibilidad (económico, social y medioambiental), así como también aumentar la concientización sobre los variados aportes de esta industria en el desarrollo. Asimismo, este anuncio coincide con la adopción internacional de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Cabe señalar que para 2017, la Subsecretaría de Turismo adecuó sus productos estratégicos, con el fin de mejorar su gestión y optimizar sus procesos internos. Los productos estratégicos son los siguientes: Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística; Mecanismos de coordinación y articulación sectorial e intersectorial; y Estudios y estadísticas sectoriales, cuyos desafíos se señalan a continuación.

1. Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística

a) Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable

Durante 2017, se continuará la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable y los desafíos para su tercer año de ejecución en sus principales cursos de acción son los siguientes:

- Promoción internacional

El turismo es una prioridad por el gran aporte que significa para nuestra economía y la promoción turística en el extranjero es uno de los ejes por medio de los cuales se espera aportar aún más al desarrollo de esta industria. Se espera que para el año 2017 ingresen a nuestro país seis millones 400 mil turistas extranjeros, lo que representa un incremento de un catorce por ciento respecto del año 2016. Para el año 2017, se destacan los siguientes desafíos en materia de promoción internacional:

- Consolidar la campaña “Naturaleza Abierta” que está dirigida a público final y que busca posicionar un concepto que recoge los atributos de la naturaleza, la aventura, la cultura y la experiencia que pueden vivir los turistas internacionales en nuestro territorio. A partir de esto, generar campañas tácticas en mercados específicos tales como Brasil, Argentina y Estados Unidos. El 60 por ciento del presupuesto asignado a promoción internacional estará destinado a campañas dirigidas a público final y de éste, un 70 por ciento de la inversión se realizará en campañas online.
- En el marco del turismo de negocios, a partir del año 2017, Chile será sede de la Feria Internacional del Mercado de Reuniones y Viajes de Incentivo de América Latina y el Caribe (FIEXPO), la más importante de esta materia en Latinoamérica que se realizará en nuestro país por los próximos tres años. En ella expondrán 16 países y durante el año 2017 se celebrará su décima edición, la que se desarrollará en nuestro país entre el 05 y el 09 de junio. Se calcula que participarán más de mil asistentes, entre los que se encuentran asociaciones latinoamericanas, que buscan sedes para realizar sus congresos internacionales, más de 100

compradores de América Latina, el Caribe, México, Norte América y Europa, además de casas de incentivos, importantes tour operadores y organizadores de congresos. Es importante destacar que dentro del desarrollo de la FIEXP0, se realizan además variados encuentros, como el Foro Político Latinoamericano sobre turismo de reuniones, en el que interactúan actores claves del turismo del continente, entre ellos, ministros y subsecretarios de turismo. Asimismo, se efectuará el Encuentro Latinoamericano de *Convention Bureau*, además de conferencias y seminarios con importantes panelistas.

- Desde el 24 al 26 de mayo de 2017, Chile será sede de la macro rueda de negocios de la Alianza del Pacífico, que busca aumentar el intercambio comercial entre sus países miembros. Este evento se realizará en la ciudad de Valparaíso.
- Consolidar circuitos binacionales con Argentina, con énfasis en los circuitos binacionales altiplánico, de enoturismo y de la Patagonia.
- Chile será sede del “Encuentro de las Américas de Turismo Social” y co-organizador junto con la Organización Internacional de Turismo Social (OITS).
- En cuanto a inteligencia de mercado, durante 2017 se contempla la finalización del estudio de Turismo Interno 2016, con un presupuesto de 150 millones de pesos. Así también se iniciarán los estudios de Año base de Turismo Receptivo y Emisivo 2017, que considera un presupuesto para el año 2017 de 170 millones de pesos, y de “Empleo directo en las Actividades Características del Turismo”, para el año 2017 considera un presupuesto de 167 millones de pesos. El año 2017 también culminará el trabajo que se está desarrollando con el Instituto Nacional de Estadísticas, que por medio de un convenio llevan a cabo el proyecto denominado “Construcción y Verificación de los Directorios de Actividades Características del Turismo”, que considera siete millones 210 mil pesos para dicho año.

- Diversificación de experiencias

- El año 2017 se continuará el trabajo desarrollado en oferta turística con elementos culturales con la participación activa de las comunidades locales. Sumado al trabajo desarrollado el año 2016 en la línea temática de turismo con pertinencia indígena, se implementarán dos proyectos de inversión diseñados durante ese año, por un monto de 610 millones de pesos a ejecutar en el período 2017-2018, cuya infraestructura facilite las condiciones para desarrollar una oferta de turismo indígena con estándares de calidad y que a su vez favorezca el intercambio y puesta en valor de la artesanía y culturas indígenas de Chile. En la región de Arica y Parinacota se dará inicio a las obras del proyecto “Implementación de infraestructura para la puesta en valor turística de la cultura y el patrimonio del destino Putre-Parque Nacional Lauca” y en la región de la Araucanía el proyecto “Implementación red de infraestructura de interpretación intercultural de la naturaleza del Lafkenmapu”.
- Con el objeto de apoyar a las comunidades indígenas que formaron parte del piloto “escuela para líderes de turismo indígena” realizada durante el año 2016, se financiará, en conjunto con la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena la participación de las comunidades en una gira tecnológica a Ecuador para conocer la experiencia de turismo indígena en ese país y visitar algunos de los emprendimientos más exitosos, modelos innovadores de comercialización y desarrollo de productos turísticos de comunidades indígenas.

- Se realizará una nueva versión de la “escuela para líderes de turismo indígena”, que busca realizar transferencia de los líderes que participaron de la versión piloto más dos representantes de cada comunidad e incorporar al destino Isla de Pascua, para ello se asignaron recursos por un monto de 50 millones de pesos.
- Se fortalecerá la oferta de turismo indígena a través de incentivos a la creación de empresas de turismo indígena mediante el desarrollo de un sistema de auto certificación, registro y formación con pertinencia cultural.
- En la línea de turismo ferroviario, el trabajo se ha concentrado en tres ejes: el fortalecimiento de la oferta complementaria local, el mejoramiento de la experiencia y el servicio del tren turístico y el mejoramiento de los canales de comercialización. Para el año 2017 se asignó un presupuesto de 200 millones de pesos y una de las prioridades en esta materia es consolidar la marca de trenes turísticos desarrollada durante 2016, que permite dar valor e identidad a los productos asociados a trenes turísticos, así como también incorporar nuevas rutas a las ya existentes.
- En la línea temática de astroturismo, se implementará la hoja de ruta, orientada a mejorar la calidad, atractivo, diversidad y sustentabilidad de la oferta astro turística nacional, favorecer la creación de nuevos emprendimientos y contribuir al posicionamiento de Chile como destino de excelencia de este tipo de turismo. Durante el año 2017, se llevará a cabo la muestra “Ojos del universo” en el marco del encuentro de Turismo Científico que se desarrollará en nuestro país. Finalmente, en conjunto con la Organización Mundial del Turismo se editará un libro de Astroturismo.
- En la línea de turismo de naturaleza, se implementará infraestructura en siete parques nacionales por un monto de dos mil 713 millones de pesos. Las Áreas Silvestres Protegidas que serán implementadas durante el año 2017 son: Pan de Azúcar, Bosque de Fray Jorge, Radal Siete Tazas, Villarrica, Alerce Costero, Conguillío y Chiloé.
- Se elaborará una metodología de formulación y evaluación de proyectos de infraestructura para atractivos turísticos, en conjunto con el Ministerio de Desarrollo Social.
- Durante el año 2017 se implementará iniciativas de fortalecimiento de capacidades a nivel nacional y regional para el desarrollo del turismo en Áreas Protegidas. En este marco destacan: un programa de formación para tomadores de decisión por medio del curso Turismo Sustentable en Áreas Protegidas, organizado en el marco del proyecto entre la Subsecretaría de Turismo y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo con la Universidad Estatal del Colorado de Estados Unidos, que se realizará en marzo de 2017 en Curacautín y talleres de planificación de infraestructura y sendero en parques nacionales, organizado por la Subsecretaría de Turismo con la colaboración de Parks Canada en el marco del Acuerdo de Cooperación Ambiental Chile-Canada.

- Desarrollo de destinos

- En el marco del trabajo que se ha realizado en conjunto con el Ministerio de Obras Públicas, durante 2017 se proyecta difundir los planes regionales y el plan nacional de infraestructura MOP de apoyo al turismo. Asimismo, se espera incorporar las iniciativas contenidas en estos tanto en el “Plan Chile 30/30 obras públicas y agua para el desarrollo” como en la

programación de inversiones regionales en infraestructura. En esta misma línea de trabajo, para el año 2017 se contará con 250 diseños para señales turísticas y se asignarán 515 millones de pesos, que permitirá la confección e instalación de 25 de ellas. Además, se dispondrá de un instructivo complementario para el desarrollo de proyectos de señalización informativa turística.

- Producto de la gestión realizada en el año 2016 y el financiamiento de planes de acción (nuevos o actualización) para la declaratoria de Zonas de Interés Turístico en conjunto con la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, se espera declarar 22 de estos territorios.
- En conjunto con el Ministerio de Desarrollo Social se desarrollará la metodología de formulación y evaluación de proyectos de infraestructura para atractivos turísticos.

- Acciones de fomento

- Implementar una nueva versión del programa Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO) para trece destinos priorizados en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, para lo que se destinarán 520 millones de pesos Consolidar programa de certificación de competencias laborales y validación de la industria turística para que más trabajadores y trabajadoras del sector puedan capacitarse y certificar sus competencias.
- Perfeccionar el sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos, por medio de un cambio de modelo del actual sistema de calidad a un sello de distinción administrado por el Servicio Nacional de Turismo.
- Durante 2017, se continuará fortaleciendo el trabajo conjunto entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el Ministerio de Bienes Nacionales, la Subsecretaría de Turismo e InvestChile para impulsar el desarrollo turístico del país por medio del programa Invierte Turismo, que busca facilitar la atracción de inversiones en terrenos fiscales, privilegiando el aporte en valor turístico de los proyectos, en sus tres variables: económica, ambiental y social.
- En el marco de los acuerdos de producción limpia (APL) que se está trabajando en conjunto con el Consejo de Producción Limpia y la Corporación de Fomento de la Producción, durante 2017, 31 alojamientos turísticos serán certificados con distinción S de Turismo Sustentable.
- Fortalecer la Red pyme para la articulación y representación de micro, pequeñas y medianas empresas turísticas a nivel nacional, como también la implementación del modelo de gestión para la conformación de esta red nacional de pymes turísticas.
- A partir del programa de trabajo que se está ejecutando tras la firma de un memorándum de entendimiento entre los ministerios de Turismo de Chile y Argentina, durante el año 2017 se efectuará transferencia en materia de directrices para bodegas de vino, por medio de la implementación de un piloto similar a la experiencia del programa Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO).

b) Áreas protegidas del Estado

- Generar las condiciones para que la Red de Parques de la Patagonia se consolide como producto turístico y se geste como un destino de turismo sustentable único en el mundo. Este proyecto no solo permitirá proteger más de 4,5 millones de hectáreas, conservando así la biodiversidad del extremo sur de nuestro país, sino también el impulso del desarrollo turístico tanto de la provincia de Palena como de las regiones de Aysén y Magallanes.
- Implementar programa de “Fortalecimiento de capacidades” a nivel nacional y regional para el desarrollo del turismo en Áreas Protegidas. Esto incluye un programa de formación para tomadores de decisión por medio del curso “Turismo Sustentable en Áreas Protegidas”, en el marco del trabajo realizado entre la Subsecretaría de Turismo, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y la Universidad Estatal del Colorado de Estados Unidos.
- En el marco del acuerdo de cooperación ambiental Chile-Canadá, se desarrollarán en nuestro país talleres de planificación de infraestructura y sendero con Parks Canada en parques nacionales con organizaciones no gubernamentales, emprendedores locales y la ciudadanía.
- Elaborar y publicar tres guías técnicas: Guía de interpretación patrimonial en Áreas Protegidas, Guía de estándares de infraestructura en Áreas Protegidas, en el marco del proyecto ejecutado por la Subsecretaría de Turismo y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y Guía de evaluación de experiencia del visitante, elaborada en conjunto con Parks Canada.
- Instalar infraestructura para mejorar la experiencia de visitantes en 10 parques nacionales (senderos, miradores, pasarelas, centros de visitantes, estacionamientos, baños, entre otros) en coordinación con la Corporación Nacional Forestal.

2. Mecanismos de coordinación y articulación sectorial e intersectorial

- El turismo es una actividad estratégica para el desarrollo del país y se ha transformado en una prioridad por el gran aporte que significa para nuestra economía. Este sector ya se ha posicionado como un tema de interés público, por lo que el desafío es hacer del turismo la mejor industria y para ello, se intensificará el trabajo y coordinación con el sector público y privado, por medio de las diferentes instancias de participación en mesas técnicas, comités y comisiones, y en especial, el trabajo realizado con el Consejo consultivo de la promoción turística y el Comité de Ministros del Turismo, quienes han comprometido en las agendas de trabajo de cada una de sus carteras que las iniciativas, planes o programas esté orientados a la consecución de los objetivos estratégicos del sector. Producto de este trabajo, se posicionará a la Subsecretaría de Turismo como referente del sector.

3. Estudios y estadísticas sectoriales

Con el fin de recolectar, generar, publicar y difundir información periódica, oportuna y confiable, que apoye y oriente la toma de decisiones y el seguimiento del desarrollo turístico, los desafíos para el año 2017, considerando que se contará con un presupuesto de MM\$494.321 son:

- Difundir la información levantada en el estudio Inversión Privada en Turismo, de mínimo US\$500 mil, que fue finalizado el año 2016. Esta información estará por Actividad Característica del Turismo (ACT), especialmente alojamiento para visitantes, actividades de provisión de alimentos y bebidas, y en actividades culturales, deportivas y recreativas, a nivel de región y total país. Esta inversión corresponde a la edificación y/o compra de bienes nuevos, compras de bienes usados y las reformas y mejoras al activo fijo efectuadas en el período para las ACT mencionadas. Este estudio fue finalizado el año 2016.
- En cuanto al estudio de Turismo Interno 2016, se terminará el procesamiento de la base de datos del período estival (15 de diciembre de 2015 al 31 de marzo de 2016), con el fin de difundir la información disponible. Asimismo, se finalizará el levantamiento del resto del año (1 de abril al 14 de diciembre de 2016), para luego difundir los resultados. Este estudio finaliza el año 2017.
- Respecto del estudio Año base Turismo Receptivo y Emisivo 2017, se iniciará el levantamiento mensual de turismo receptivo y emisivo en cinco pasos fronterizos; Chacalluta, Chungará, Los Libertadores, Cardenal Samoré y Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez. Los resultados serán difundidos trimestralmente. Este estudio finaliza el año 2018.
- Difundir los resultados del estudio Tipificación de la Demanda Extranjera en diversas instancias y publicaciones. Este estudio fue finalizado el año 2016.
- Construir y verificar los directorios de las Actividades Características del Turismo, de modo de calcular la muestra final del estudio de Empleo en las Actividades Características del Turismo 2016, que se iniciará en 2017. La información levantada servirá para actualizar el Registro Nacional de Prestadores Turísticos que lleva el Servicio Nacional de Turismo y ejecutar políticas públicas correspondientes, de modo de acortar las brechas existentes en esta materia.

Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016.
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2016.
- Anexo 8: Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2016.
- Anexo 9: Oferta programática identificada del Servicio en su ejecución 2016.
- Anexo 10: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2016.
- Anexo 11: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución
Ley N° 20.423 de 2010 (Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo)
- Misión Institucional
Fomentar y promover el desarrollo sustentable de la actividad turística en nuestro país mediante la definición y coordinación de políticas públicas en materias de turismo, la articulación de los actores públicos y privados del sector, y la consolidación del sistema institucional para el turismo, con el fin de mejorar la calidad de vida de los chilenos y chilenas.
- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2016
Se proponen \$ 34.153 millones creciendo 9,0% (\$ 2.822 millones) respecto de la Ley de Presupuestos.
En lo principal, el foco del gasto se asocia a la ejecución del Plan de Desarrollo Turístico, medida contemplada en la Agenda, produciendo mayores actividades en Promoción Nacional e Internacional, desarrollo de infraestructuras en Áreas Silvestres y Parques, y un reforzamiento del Programa de Turismo dirigido a Jefas de Hogar.
- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Impulsar un Plan de Desarrollo Turístico Sustentable que beneficie a los Destinos Turísticos distribuidos a lo largo de Chile.
2	Potenciar el desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado y el establecimiento de Zonas de Interés Turístico.
3	Potenciar la articulación internacional para atraer turistas e intercambiar experiencias exitosas para el desarrollo del sector.
4	Coordinar servicios del sector y atender los requerimientos en materia turística del Comité de Ministros del turismo y entre los ministerios, organismos y servicios públicos.
5	Elaborar políticas, planes, programas y proyectos para el fomento, promoción y desarrollo del turismo, así como estudios que sean necesarios para la formulación y ejecución de políticas sectoriales.
6	Supervigilar el funcionamiento del Sistema Institucional para el desarrollo del Turismo y la elaboración, ejecución y cumplimiento del Plan Anual de Acción del Servicio Nacional de Turismo.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Plan de Desarrollo Turístico Sustentable El turismo constituye una actividad estratégica para el desarrollo del país, siendo prioritario dentro de las políticas de Estado, por lo que éste, debe promoverlo de modo armónico e integral, impulsando su crecimiento sustentable en conformidad con las características de las regiones, comunas y localidades del país. Para dar cumplimiento a esta finalidad e impulsar el desarrollo sustentable del sector,	1, 2, 4

mediante acciones en destinos turísticos priorizados del país, que permitan su reconocimiento interno como sector económico relevante y mejoren la posición competitiva de Chile, se cuenta con un Plan que busca avanzar en la reducción de brechas competitivas en 83 destinos turísticos distribuidos a lo largo del país. Este Plan contempla financiamiento de iniciativas en ámbitos tales como: promoción nacional e internacional, diversificación de experiencias, incentivo al turismo interno con enfoque inclusivo, desarrollo de destinos y fortalecimiento de la calidad y el capital humano.

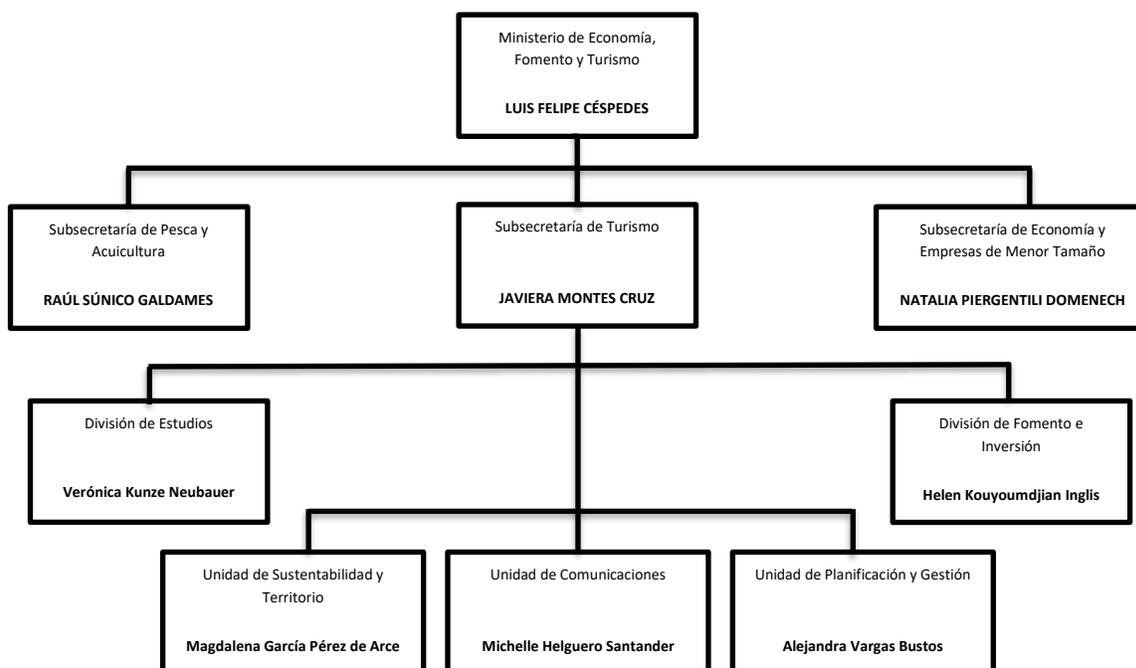
2	<p>Instrumentos para el desarrollo turístico de Zonas de Interés Turístico y Áreas Silvestres Protegidas del Estado</p> <p>El Sistema institucional para el Desarrollo del Turismo contempla mecanismos para la declaración de Zonas de Interés Turístico (ZOIT) y concesión para el desarrollo turístico en Áreas Silvestres Protegidas, sin embargo y en ambos casos, estos mecanismos no han tenido los resultados esperados, en cuanto a fomento, promoción y desarrollo del turismo en estos territorios. En consecuencia, es prioritario, disponer de instrumentos que permitan un mejor aprovechamiento del potencial de los recursos y atractivos turísticos de estos territorios, para ello se contempla aquí la provisión de: Asistencia técnica, capacitación, guías de apoyo técnico; procedimientos y normativas que mejoren las condiciones de los factores que permite su desarrollo turístico.</p>	2
3	<p>Articulación internacional</p> <p>El Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo promueve la vinculación con órganos internacionales dedicados al tema turístico. En este ámbito, se hace necesario potenciar la articulación internacional con el objeto de beneficiar la actividad turística en Chile, aprovechando sinergias y economías de escala. Se contempla aquí una participación más activa en encuentros regionales y el establecimiento de acuerdos internacionales en el ámbito del turismo.</p>	3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Comité de Ministros del Turismo integrado por los ministros de Economía; Obras Pública; Vivienda y Urbanismo; Agricultura; Bienes Nacionales; Medio Ambiente; y el Presidente del Consejo Nacional de la Cultura y Las Artes
2	Órganos de la administración del Estado que se relacionan con el turismo
3	Prestadores de servicios turísticos
4	Administraciones y/o organizaciones turísticas de otros países
5	Gremios del sector turismo
6	Organizaciones público-privadas y asociaciones municipales vinculadas al desarrollo turístico
7	Visitantes nacionales y extranjeros
8	Comisiones de Economía de la Cámara de Diputados y del Senado
9	Servicio Nacional de Turismo

10	Gobiernos regionales
11	Organizaciones internacionales
12	Municipios

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

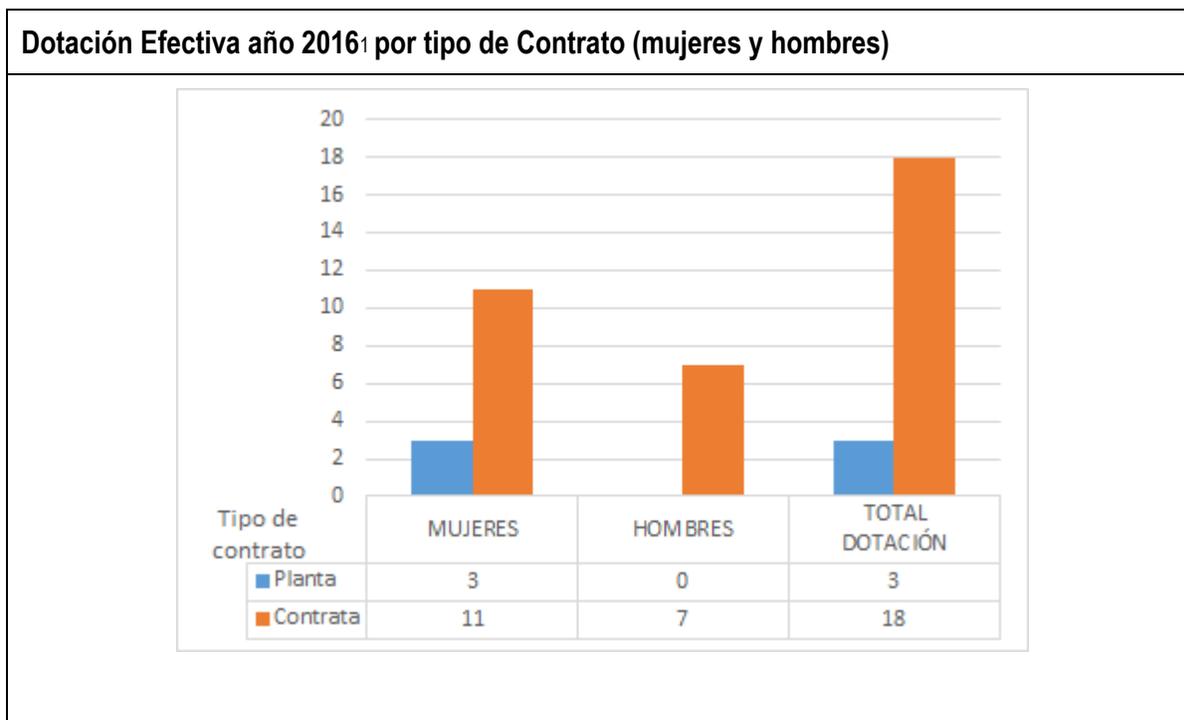


c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Subsecretaria de Turismo	Javiera Montes Cruz
Jefe de Gabinete	Rodrigo van Bebber Ríos
Jefa de División Estudios	Verónica Kunze Neubauer
Jefa de División Fomento e Inversión	Helen Kouyoumdjian Inglis
Encargada de Sustentabilidad	Magdalena García Pérez de Arce

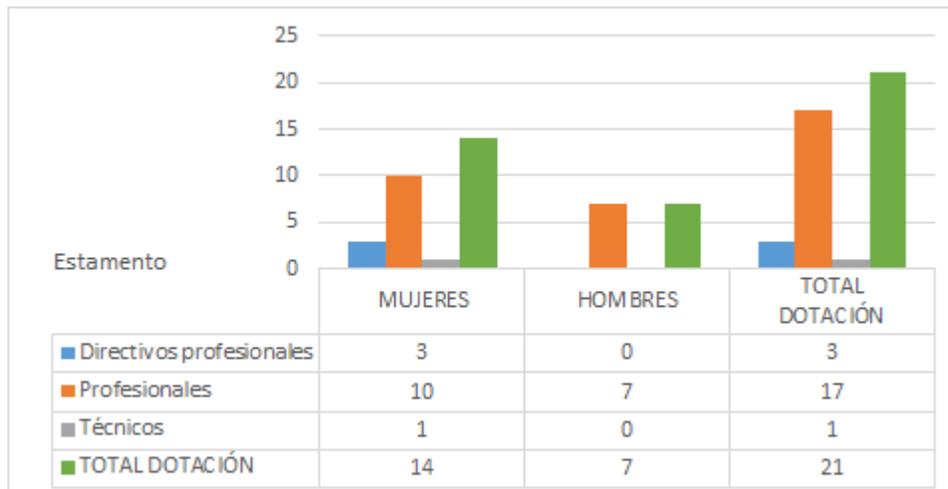
Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

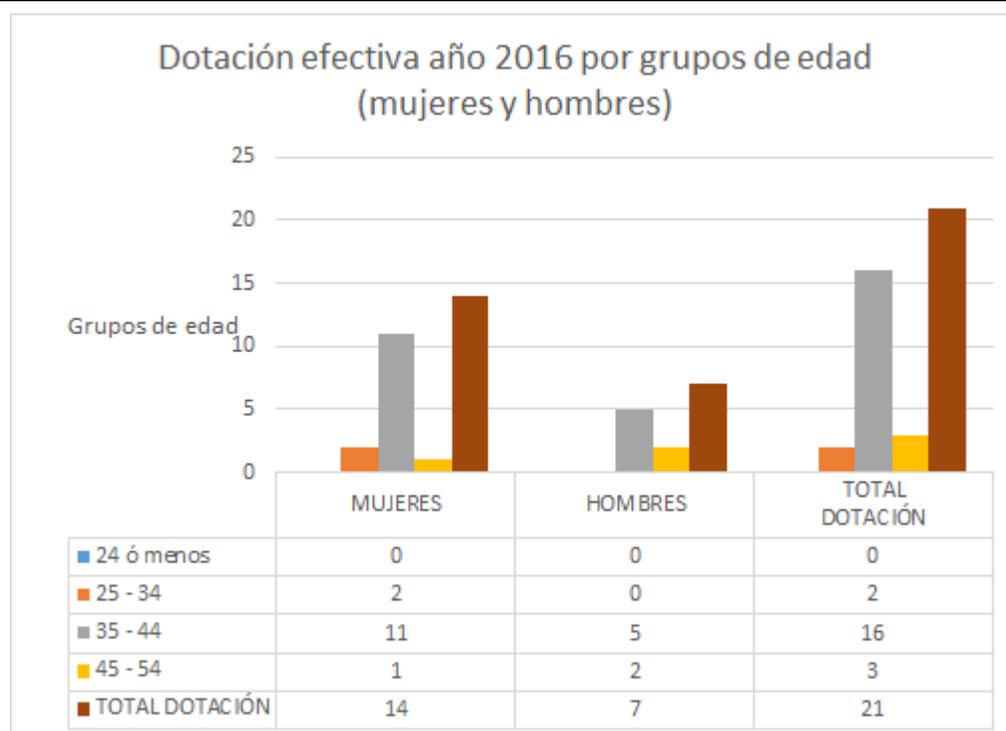


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes N°15.076 y N°19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2016. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

Dotación Efectiva año 2016 por Estamento (mujeres y hombres)

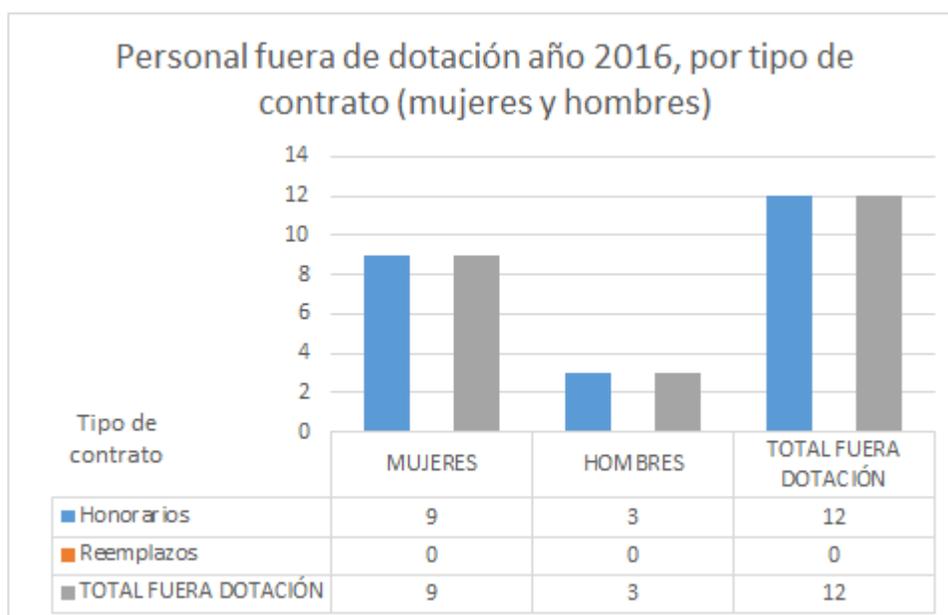


Dotación Efectiva año 2016 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



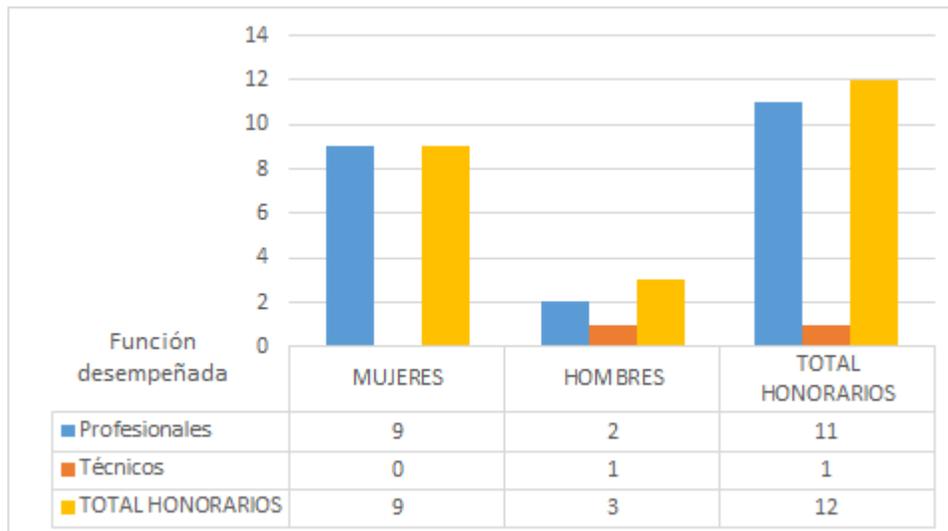
b) Personal fuera de dotación

Personal fuera de dotación año 2016², por tipo de contrato (mujeres y hombres)

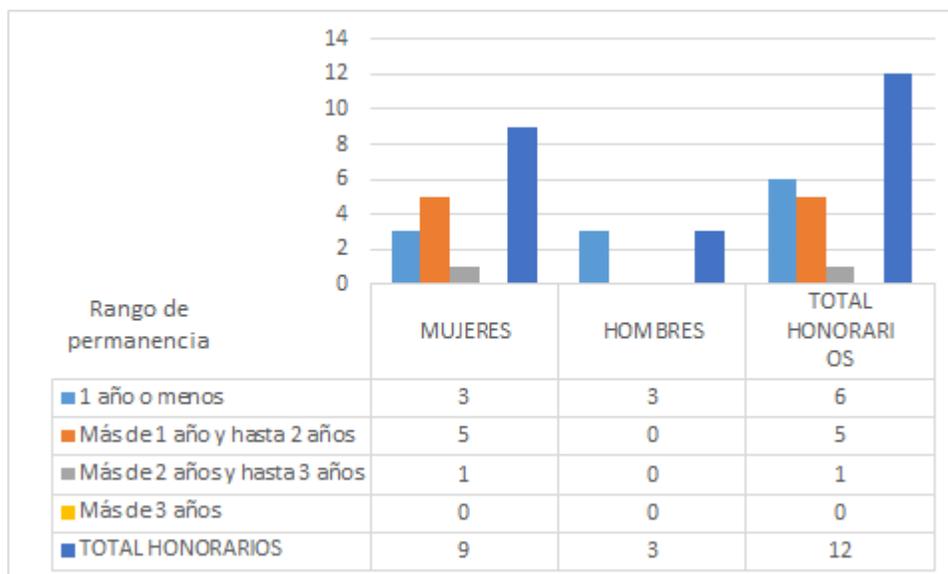


² Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2016.

Personal a honorarios año 2016 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Personal a honorarios año 2016 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	31.3	0		1
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	0		2
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	17.3	5	346	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	4.1	0	0	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.37	0	0	
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	4.13	0		
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	5.63	5	112.6	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	7.14	0	0	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	110.7	200	55.35	

³ La información corresponde al período Enero 2016 - Diciembre 2016 y Enero 2015 - Diciembre 2015, según corresponda.

⁴ El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

⁵ Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 9 de la ley de presupuestos 2016.

⁶ Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	20.8	11	52.9	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	57	19	33.3	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t}) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}$	9.4	6	63.8	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	6.9	0	0	
4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0	0	
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	1.48	0.301	491	
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas de otro tipos 	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	1.25	0.083	1506	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0.23	1	23	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	1.05	4	26.3	

⁷ Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

⁸ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

⁹ No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

7. Evaluación del Desempeño ¹⁰				
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	99.6	100	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0.4	0	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	
al de retroalimentación del desempeño ¹¹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	SI	
8. Política de Gestión de Personas				
Política de Gestión de Personas ¹² formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI	
9. Regularización de Honorarios				
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t / Total de ingresos a la contrata año t)*100	7.79	0	0
9.2 Efectividad proceso regularización	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t / N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	23.07	0	0
9.3 Índice honorarios regularizables	(N° de personas a honorarios regularizables año t / N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	100	0	0

Notas anexo 2:

1. Durante el año 2016 hubo dos ingresos a la contrata. No se hizo proceso de selección puesto que se trataba de una persona que se encontraba en comisión de servicios en la Subsecretaría, que una vez finalizada dicha comisión, fue contratada y la otra persona se encontraba prestando servicios a honorarios y se traspasó a la contrata.
2. Para los dos ingresos, no hubo proceso de selección, sin embargo, ambos contratos fueron renovados.

¹⁰ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

¹¹ Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

¹² Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2015 - 2016		
Denominación	Monto Año 2015 (M\$) ¹³	Monto Año 2016 (M\$)
INGRESOS	6.561.818	8.056.337
OTROS INGRESOS CORRIENTES		324
APORTE FISCAL	6.561.818	8.056.013
GASTOS	5.487.497	4.542.276
GASTOS EN PERSONAL	865.833	1.041.136
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	749.487	994.554
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3.871.786	2.456.586
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL		50.000
SERVICIO DE LA DEUDA	391	
RESULTADO	1.074.321	3.514.061

¹³ Las cifras están indicadas en M\$ del año 2016.

b) Comportamiento Presupuestario año 2016

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2016

Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) ¹⁴	Presupuesto Final M\$ ¹⁵	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$) ¹⁶
			INGRESOS	9.396.924	8.063.289	8.056.337	6.952
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES		10	324	-314
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias		10	324	-314
09			APORTE FISCAL	9.396.924	8.063.279	8.056.013	7.266
	01		Libre	9.396.924	8.063.279	8.056.013	7.266
			GASTOS	9.396.924	8.063.289	8.035.206	28.083
21			GASTOS EN PERSONAL	1.065.458	1.068.336	1.041.136	27.200
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	995.920	995.437	994.554	883
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.453.246	5.949.516	5.949.516	
	01		Al Sector Privado		103.800	103.800	
		003	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD		103.800	103.800	
	02		Al Gobierno Central	5.433.930	3.581.590	3.581.590	
		001	Servicio Nacional de Turismo	3.269.700	3.269.700	3.269.700	
		006	Programa Promoción de Exportaciones - DIRECON	1.453.200	88.660	88.660	
		009	Corporación de Fomento de la Producción	607.230	188.230	188.230	
		013	Instituto Nacional de Estadísticas	103.800	35.000	35.000	
	03		A Otras Entidades Públicas	1.019.316	2.260.826	2.260.826	
		002	Desarrollo Turístico Sustentable	1.019.316	2.260.826	2.260.826	
	07		A Organismos Internacionales		3.300	3.300	
		002	Organización Internacional de Turismo Social		3.300		3.300
		999	Otros			3.300	-3.300
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN	83.040			
	02		Proyectos	83.040			
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	799.260	50.000	50.000	
	01		Al Sector Privado	103.800	50.000	50.000	
		001	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo	103.800			
		002	Fundación Altiplano		20.000	20.000	
		003	Corporación Regional de Desarrollo Productivo de la Araucanía		30.000	30.000	
	02		Al Gobierno Central	695.460			
		001	Corporación Nacional Forestal	695.460			
			RESULTADO			21.131	-21.131

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2016.

16 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera						
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁷			Avance ¹⁸ 2016/2015
			2014	2015	2016	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁹)		0,99	0,99	1,17	118%
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]		-	-	-	-
	[IP percibidos / IP devengados]		-	-	-	-
	[IP percibidos / Ley inicial]		-	-	-	-
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		-	-	0,37	-
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		-	-	0,44	-

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2016 ²⁰				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		10.383	21.119	31.502
 Carteras Netas			-105.090	-105.090
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-105.090	-105.090
 Disponibilidad Neta		40.844	235.948	276.792
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	40.844	235.948	276.792
 Extrapresupuestario neto		-30.461	-109.739	-140.200
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	529	330	859
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspasos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-30.973	-110.069	-141.042
216	Ajustes a Disponibilidades	-17		-17
219	Traspasos Interdependencias			

17 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2016. Los factores de actualización de las cifras de los años 2014 y 2015 son 1,0830 y 1,0379 respectivamente.

18 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

19 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

20 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2016				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Medidas Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento	8.883	7.549	7.549	Corresponde al monto ejecutado en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable
Total	8.883	7.549	7.549	

f) Transferencias²¹

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

g) Inversiones²²

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

²¹ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

²² Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016

Logro de Indicadores Formulario H 2016

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SUBSECRETARÍA DE TURISMO	CAPITULO	24

N°	Producto	Nombre	Fórmula	Unidad de	Efectivo			Meta	Logro23	Notas
					2014	2015	2016	2016		
	Estratégico	Indicador	Indicador	Medida					%	
1	Plan de Desarrollo Turístico Sustentable	Porcentaje de destinos en implementación al año t del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable 2015-2018 Enfoque de Género: No	(N° de destinos en implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable al año t/N° total de destinos a beneficiar con la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable 2015-2018)*100	%	0 (0/0)*100	0	75 (62/83)*100	54 (45/83)*100	100,0%	1
2	Instrumentos para el desarrollo turístico de Zonas de Interés Turístico y Áreas Silvestres Protegidas del Estado	Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo 2015-2018 en materia de Zonas de Interés Turístico y Áreas Protegidas del Estado al año t Enfoque de Género: No	(N° de acciones realizadas del Programa de Trabajo 2015-2018 en materia de Zonas de Interés Turístico y Áreas Protegidas del Estado al año t/N° de acciones comprometidas en Programa de Trabajo 2015-2018 en materia de Zonas de Interés Turístico y Áreas Protegidas del Estado)*100	%	0 (0/0)*100	0	60 (9/15)*100	60 (9/15)*100	100,0%	2
3	Articulación internacional	Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo 2015-2018 en materia de acuerdos internacionales al año t Enfoque de Género: No	(N° de acuerdos internacionales del Programa de Trabajo 2015-2018 Área Internacional realizados al año t/N° de acuerdos comprometidos en el Programa de Trabajo 2015-2018 Área Internacional)*100	%	0 (0/0)*100	0	50 (2/4)*100	50 (2/4)*100	100,0%	3
4	Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo	Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo 2015-2018 relacionado con Estudios al año t Enfoque de Género: No	(N° de acciones realizadas del Programa de Trabajo 2015-2018 relacionado con Estudios al año t/N° de acciones comprometidas en el Programa de Trabajo 2015-2018 relacionado con Estudios)*100	%	0 (0/0)*100	0	47 (7/15)*100	47 (7/15)*100	100,0%	4

23 El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

Porcentaje de Logro del Servicio²⁴	100,0
--	-------

- 1 El valor del numerador se obtendrá a través del Informe de gestión anual del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable. Para efectos del numerador se entenderá por destino en implementación cuando éste reciba al menos una intervención de alguno de los componentes del Plan. El porcentaje de avance o cumplimiento al final de cada año corresponderá al resultado acumulado de destinos implementados a la fecha. El valor del denominador (83) que aparece en el Plan Nacional del Desarrollo Turístico Sustentable fue obtenido de los destinos turísticos identificados en el Informe Índice de intensidad turística y definición de destinos turísticos año 2015 y su distribución regional es la siguiente: Arica y Parinacota (3); Tarapacá (4); Antofagasta (3); Atacama (4); Coquimbo (6); Valparaíso (10); Metropolitana (4); O'Higgins (5); Maule (8); Biobío (10); Araucanía (5); Los Ríos (4); Los Lagos (7); Aysén (4); Magallanes (6).
- 2 El valor del numerador se obtendrá a través de Informe de gestión anual Programa de trabajo 2015-2018 Zonas de Interés turístico y Áreas Protegidas del Estado. El porcentaje de avance o cumplimiento al final de cada año corresponderá al resultado acumulado de las acciones realizadas a la fecha. El valor del denominador (15) se obtiene de las acciones comprometidas en el Programa de Trabajo 2015-2018 Zonas de Interés turístico y Áreas Protegidas del Estado, estas son: elaboración de tres guías técnicas, diseño de un procedimiento y/o normativa; ejecución de cinco capacitaciones y/o asistencia técnica; y seis contrataciones de estudios. El Programa de Trabajo está aprobado desde el año 2015.
- 3 El valor del numerador se obtendrá a través de Informe de gestión anual Programa de trabajo 2015-2018 Área Internacional. El porcentaje de avance o cumplimiento al final de cada año corresponderá al resultado acumulado de las acciones realizadas a la fecha. El valor del denominador corresponde a la suscripción de cuatro (4) acuerdos con alguno de los países identificados como prioritarios en el Programa de Trabajo 2015-2018 Área Internacional (Argentina, Australia, Brasil, Colombia, Ecuador, España, El Salvador, Francia, México, Perú, Uruguay y Venezuela). Se entenderá por acuerdo toda manifestación escrita y suscrita por la autoridad o agente con competencia para ello, que tenga por objeto el beneficio de la actividad turística de Chile. Estas manifestaciones podrán tener la forma de declaraciones, acuerdos, convenios de entendimiento, convenio de cooperación, memorándum de entendimiento o planes de acción conjunta. El Programa de Trabajo está aprobado desde el año 2015.
- 4 El valor del numerador se obtendrá a través de Informe de gestión anual Programa de trabajo 2015-2018 Área de Estudios y Fomento. El porcentaje de avance o cumplimiento al final de cada año corresponderá al resultado acumulado de las acciones realizadas a la fecha. El valor del denominador (15) se obtiene de las acciones comprometidas en el Programa de Trabajo 2015-2018 Área de Estudios y Fomento, estas son: nueve reuniones de coordinación sectorial y/o con el comité técnico asesor de estadísticas y estudios de turismo y seis levantamientos de antecedentes para la preparación de estudios. El Programa de Trabajo está aprobado desde el año 2015.

²⁴ El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016

Programa de Mejoramiento de la Gestión			
Número total de la dotación afecta al incentivo	Monto de recursos que se pagará en el año 2017	Promedio por persona	Porcentaje que representa del gasto total en subtítulo 21
20	\$ 32.381.844	\$ 1.619.092	2,92%

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2016

IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	07
SERVICIO	SUBSECRETARÍA DE TURISMO	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	24

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance						
			I	II	III	IV			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión			O		Alta	100%	100%
Porcentaje Total de Cumplimiento :									100%

Estado Aplicative Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	REVISADO COMITÉ PMG
Fecha de emisión:	23-03-2017 10:11

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ²⁵	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²⁶	Incremento por Desempeño Colectivo ²⁷
Gabinete Subsecretaria-Planificación y Gestión	11	4	100%	8%
División de Estudios-Fomento e Inversión-Sustentabilidad	9	4	100%	8%

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016

Número total de la dotación afecta al incentivo	Monto total por pagar en 2017	Promedio por persona	Porcentaje que representa del gasto total en subtítulo 21
19*	\$ 31.151.892	\$ 1.557.595	2,81%

* La diferencia entre el total de personas que formaron parte de equipos de trabajo y número total de dotación afecta al incentivo, corresponde a funcionario que trabajó hasta el 31 de diciembre de 2016 y que a contar de enero, fue contratado en otra institución.

25 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2016.

26 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

27 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2016

- Género

- El 18 de agosto de 2016 se realizó en Castro el Segundo encuentro de empresarias turísticas, organizado por la Subsecretaría de Turismo, el Servicio Nacional de Turismo y BancoEstado Microempresas. En la actividad participaron más de 120 empresarias turísticas de distintas localidades y comunas del Archipiélago de Chiloé, con el objetivo de mejorar sus productos y servicios turísticos. Las charlas consideraron los siguientes temas: instrumentos financieros para emprendimientos turísticos en la isla, programa CreceMujer Emprendedora ejecutado por BancoEstado, herramientas públicas de apoyo en innovación y empoderamiento femenino en tiempos de adversidad, a cargo de Gianina Figueroa Ipinza, dirigente nacional de micros y pequeñas empresas.
- El 1 de septiembre de 2016 se efectuó la jornada de capacitación “Diálogos sobre accesibilidad universal en Áreas Protegidas”, organizada por la Subsecretaría de Turismo y la Corporación Nacional Forestal con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Servicio Nacional de Turismo y el Servicio Nacional de la Discapacidad. Este encuentro estuvo dirigido a autoridades y profesionales de aquellas instituciones públicas cuyo desempeño cotidiano está vinculado con estos espacios naturales. Por medio de seis presentaciones y dos conversatorios se buscó contribuir en la comunicación, sensibilización e incorporación del enfoque de accesibilidad universal y no discriminación en nuestro trabajo, de modo de hacer de Chile un país turístico para todos y todas. Esta jornada, que congregó a funcionarios y funcionarias de distintas instituciones públicas y cuyo propósito fue aportar en el trabajo intersectorial necesario para abordar transversalmente estos temas en la administración pública, se enmarca en el compromiso del gobierno encabezado por la presidenta Michelle Bachelet de potenciar el desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado. Así también, reforzó el lema “turismo accesible para todos y todas” definido para 2016 por la Organización Mundial del Turismo, con el que se busca instalar el enfoque de derechos y accesibilidad universal como componentes esenciales de cualquier política de turismo responsable y sostenible.
- Durante 2016, se midió el indicador de desempeño Porcentaje de Áreas Protegidas del Estado priorizadas por el Comité de Ministro del Turismo con diseños de infraestructura pública habilitante inclusiva (reposición y/o mejoras), el que además fue incorporado al Sistema de Información para la Gestión (SIG) que la Subsecretaría diseñó e implementó durante el año mencionado. La importancia de este indicador radica en que una proporción importante de los recursos y acciones de esta Subsecretaría están destinados a mejorar la experiencia de los y las visitantes en Áreas Protegidas del Estado (componente diversificación de experiencias del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable). Este indicador presentó un cumplimiento de 86%, pues 6 de las 7 Áreas Protegidas del Estado priorizadas por el Comité de Ministros del Turismo al 30 de octubre de 2015 cuentan con diseños que consideran al menos un elemento de infraestructura pública habilitante con criterios inclusivos o de accesibilidad universal. Estos diseños se

concentran especialmente en infraestructura menor anexa, tales como paradores y miradores con rampas que facilitan el acceso, senderos accesibles, estacionamientos accesibles para personas en situación de discapacidad o familias con hijos/as pequeños/as, sitios de camping y de merienda accesibles y juegos interpretativos para niños/as; y en infraestructura habilitante, tales como mudadores neutros en baños accesibles, mudadores tanto en baños de hombres como de mujeres (esto último corresponde a mejoras de baños ya existentes), baños para niños/as, áreas de mudadores familiares y centro de visitantes con accesibilidad universal.

- Durante 2016, se midió el indicador Porcentaje de convenios de transferencia y colaboración firmados con organismos públicos y/o privados que incorporan cláusulas de equidad de género, el que además fue incorporado al Sistema de Información para la Gestión (SIG) que la Subsecretaría diseñó e implementó en dicho año. La importancia de este indicador radica en que los convenios de transferencia y, en menor medida, los de colaboración, son los principales instrumentos que posibilitan a la Subsecretaría de Turismo la ejecución de los componentes del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable. De los 28 convenios de transferencia suscritos, 24 de ellos cuentan con cláusula de género. Por su parte, de los cinco convenios de colaboración suscritos, uno cuenta con cláusula de género, lo que da como resultado que un 75,7% del total de convenios suscritos por la Subsecretaría de Turismo incorporan cláusulas de género.

- Descentralización / Desconcentración

No aplica para la Subsecretaría de Turismo

Anexo 9: Oferta Programática identificada del Servicio en su ejecución 2016

La Oferta Programática de un servicio debe ser entendida como el “conjunto de bienes y servicios que genera y provee dicha institución en el marco de su misión y mandato legal, y que pueden ser consistentemente agregados en un formato de Programa Público o de Iniciativa Programática”.

De esta manera, en el marco de una estrategia de Presupuestación basada en Resultados y a partir de la información provista por la Subsecretaría de Turismo, se han identificado y validado los siguientes Programas e Iniciativas Programáticas en su ejecución 2016.

Programas e Iniciativas Programáticas ejecutadas 2016		
N°	Nombre	Tipo
1	Desarrollo Turístico Sustentable	Programa

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: 9170-23

Descripción: Modificación de la actual Ley N° 20.423, del sistema institucional para el desarrollo del turismo.

Objetivo: Adecuar la institucionalidad en materia de turismo.

Ejes centrales que contempla:

- Mejora y adecuación de definiciones y nomenclaturas legales en concordancia con normas técnicas.
- Perfeccionamiento de la institucionalidad en materia turística.
- Adecuación de la normativa relativa al procedimiento de declaración de Zonas de Interés Turístico.
- Nueva institucionalidad en promoción turística.

Fecha de ingreso: 27 de noviembre de 2013.

Estado de tramitación: primer trámite constitucional Cámara de Diputados, Comisión de Hacienda, esperando citación.

Beneficiarios directos: Sector turismo.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2016

N° DE LEY: 20.918 Adapta normas laborales al rubro del turismo

Fecha de promulgación: 23 de mayo de 2016

Fecha de entrada en vigencia: 30 de mayo de 2016

Materia: Por medio de esta ley, se reconoce la especial naturaleza de la relación laboral en el sector turismo, por ejemplo, al permitir pactar jornadas parciales de los trabajadores de restaurantes, mediante acuerdos realizados con el respectivo empleador, reconociéndose el derecho a ser remunerado durante el tiempo intermedio entre las dos jornadas parciales; permitir pactos de distribución de la jornada dominical; formas de recepción del pago de la propina; y la apertura de establecimientos de comercio en aeropuertos y/o tiendas de conveniencia durante feriados irrenunciables, bajo una distribución de jornada que permita el descanso de trabajadores y trabajadoras.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales

La institución no recibió premios ni reconocimientos durante el año 2016.