



BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2018

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Subsecretaría de Turismo

29 de marzo de 2019

Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1449

Fono: 273183529-273183666

<http://www.subturismo.gob.cl/>





ÍNDICE

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	4
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	4
Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño	5
Subsecretaría de Turismo	5
Subsecretaría de Pesca y Acuicultura	6
Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera	7
Corporación de Fomento de la Producción	7
Comité Innova Chile	9
Fiscalía Nacional Económica	10
Instituto Nacional de Estadísticas	10
Instituto Nacional de Propiedad Industrial	11
Servicio de Cooperación Técnica	11
Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura	12
Servicio Nacional de Turismo	12
Servicio Nacional del Consumidor	13
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento	14
2. Resumen Ejecutivo Servicio	16
3. Resultados de la Gestión año 2018	19
4. Desafíos para el período de Gobierno 2019 - 2022	32
Anexo 1: Identificación de la Institución	38
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018	38
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio	40
c) Principales Autoridades	41
Anexo 2: Recursos Humanos	42
Anexo 3: Recursos Financieros	48
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 -2018	52
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 - 2018	55
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2015-2018)	57

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018	58
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018	61
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2015 - 2018.	63
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015-2019	66
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015 - 2019	67

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; además del desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de Chile. Todo esto mediante la formulación de políticas, programas e instrumentos que faciliten la actividad de las unidades productivas del país, sus organizaciones corporativas y las instituciones relacionadas con el desarrollo productivo y tecnológico, tanto públicas como privadas, nacionales y extranjeras. Desempeñar un activo rol en impulsar importantes reformas que apunten a elevar la competitividad global de la economía, a perfeccionar el funcionamiento de los mercados, incluyendo la protección de los derechos del consumidor, y a promover el desarrollo sustentable de la actividad turística en el país.

El 14 de mayo de 2018 se firmó el decreto que permitió la creación de la Oficina de Gestión de Proyectos Sustentables (GPS) radicada en el Ministerio de Economía, fomento y turismo, cuya responsabilidad es coordinar al resto de los Ministerios y sus respectivos servicios para hacer más eficiente el proceso de aprobación y entrega de los permisos para la implementación de grandes proyectos de inversión, entregando el apoyo necesario para el cumplimiento a cabalidad de los requisitos establecidos en la normativa vigente.

En agosto del mismo periodo, el Gobierno lanzó la Oficina de Productividad y Emprendimiento Nacional (OPEN) y Proyecto de Ley Misceláneo de Productividad y Emprendimiento con 28 medidas para simplificar trámites, eliminar burocracia y mejorar la competitividad, en el marco de la agenda de productividad del Gobierno.

En el marco de la Economía del Futuro, estamos trabajando en innovaciones a la Ley de Investigación y Desarrollo y, en particular, en la creación de nueva Ley de Transferencia Tecnológica, para vincular de mejor forma a las universidades y las áreas donde se genera conocimiento con aquellos sectores productivos y de políticas públicas. También se creará el Observatorio de Datos, que será una organización sin fines de lucro con la misión de adquirir, procesar y almacenar en medios digitales los conjuntos de datos generados por instituciones de carácter público o privado y que por su volumen, naturaleza y complejidad requieren una curaduría, exploración, visualización, y análisis que facilite la disponibilidad de dichos datos para fines del desarrollo de la ciencia, tecnología, innovación,

conocimiento y sus aplicaciones en la economía, siendo el primer conjunto de datos y disciplina a incorporar, la Astronomía.

Dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en 2018, podemos destacar:

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

Uno de los impulsos importantes que ha desarrollado esta Subsecretaría a través de la División de Empresas de menor tamaño ha sido la formulación y promulgación de la ley pago a 30 días para las PYMES. El día miércoles, 19 de diciembre de 2018, se aprobó el proyecto de Pago a 30 Días, que luego con fecha 03 de enero de 2019 se convirtió en Ley de la República. Esta ley además de establecer un plazo de pago certero –impulsado por la obligación de emisión de la guía de despacho electrónica–, insta la aplicación de intereses corrientes por cada día de atraso en el pago de la factura y comisión moratoria y, en régimen, esta ley exigirá las mismas condiciones de pago tanto para el sector público como el privado.

Por el lado de la innovación el presupuesto del FIC para el año 2018, contempló recursos para dar cumplimiento a un conjunto de instrumentos y programas en desarrollo, además de nuevas iniciativas priorizadas, de acuerdo al Programa Nacional de Innovación. El Programa FIC durante el 2018 ejecutó el 99,9% de los fondos que le fueron asignados.

En el marco de la Asociatividad y Economía Social la Subsecretaría ha sido pionera en sumarse a la agenda de Modernización del Estado, al implementar DAES Digital, buscan digitalizar la documentación de más de 11 mil organizaciones, entre cooperativas, asociaciones gremiales y de consumidores.

Finalmente es importante destacar que durante 2018 se constituyeron 132.140 nuevas empresas en el país, 11,9% más que en 2017 y la cifra más alta desde que partió el sistema de registro electrónico en 2013, que está a cargo de la División de Empresas de Menor Tamaño y el Registro de Empresas y Sociedades (RES). Del total de las empresas creadas en 2018, el 77,2% correspondió a compañías constituidas en el sistema de Registro de Empresas y Sociedades (RES) y el 22,8% restante se realizó a través del Diario Oficial (30.142 empresas).

Subsecretaría de Turismo

Durante 2018 la Subsecretaría de Turismo trabajó en la puesta en valor de cinco Parques Nacionales, avanzando así en el mejoramiento de la experiencia de los visitantes que llegan hasta ellos. Adicionalmente, se dieron importantes pasos para potenciar el desarrollo del capital humano en la industria turística. En este sentido, y tras la realización talleres participativos se desarrolló el Plan Estratégico de Capital Humano para turismo 2019-2022. Este documento tiene como objetivo orientar el trabajo estratégico y operativo de los actores públicos y privados del sector en esta

materia. A lo anterior, se suma la realización en conjunto con Sence y la Subsecretaría del Trabajo, de una capacitación en inglés para Turismo en la Región de Coquimbo. Estas acciones serán repetidas a lo largo del presente año.

En materia de Relaciones Internacionales, en junio de 2018 se firmó un acuerdo para entregar una visa conjunta entre Chile y Argentina, para turistas de nacionalidad China que nos visitan.

Además, en el marco del trabajo desarrollado para impulsar la línea de experiencia "Enoturismo", la Subsecretaría de Turismo consiguió que Chile, con el Valle de Colchagua, fuese definido como sede de la Cuarta Versión de la Conferencia Mundial de Turismo Enológico, la cual se realizará en diciembre de 2019.

También y tras casi una década desde que se ingresó en el Congreso el proyecto de Cabotaje de Pasajeros a naves extranjeras de más de 400 pasajeros, la Subsecretaría impulsó este proyecto, logrando su aprobación en enero de 2019.

Subsecretaría de Pesca y Acuicultura

Por encargo del Presidente de la República, se envió al Congreso un proyecto de ley que termina con la renovación automática de las licencias pesqueras del sector industrial, al final del actual período de 20 años. Esa iniciativa fue aprobada ya en la comisión de Pesca del Senado, en primer trámite constitucional, y su debate en el Legislativo continúa. También con la finalidad de modificar la Ley de Pesca, el Ejecutivo prepara otro proyecto, que abordará esencialmente materias vinculadas con la actividad artesanal. Para conocer los puntos de vista de los pescadores frente a la futura iniciativa, la subsecretaría desarrolló, en junio y julio de 2018, 114 encuentros participativos a lo largo de todo Chile.

A partir de un diálogo permanente con pescadores de todo el país, además, la subsecretaría ha tomado una serie de medidas que benefician de manera directa al rubro. Así, por ejemplo, se creó la pesquería de la sierra para Los Ríos, lo que permite al sector artesanal de esa región capturar, de modo sustentable, un recurso abundante en la zona. En caleta La Barra, La Araucanía, en tanto, se autorizó la pesca del salmón chinook, con miras al desarrollo de iniciativas enfocadas en la diversificación productiva. Se visó igualmente la extracción del dorado o palometa, con bolinche, en Atacama, Coquimbo y Valparaíso, en línea con un antiguo anhelo de los pescadores locales. Y en diez regiones, se generaron cupos para capturar pez espada.

Junto con lo anterior, el Ejecutivo ingresó a la Contraloría General de la República el DFL que fija la planta del Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala (Indespa), cuyo fin es concentrar las líneas de financiamiento público destinadas al sector pesquero artesanal. Una vez que se tome razón del decreto, se iniciará la implementación del nuevo organismo.

El Gobierno remitió también al ente contralor, el reglamento de la ley de caletas. Dicho instrumento posibilitará la plena entrada en vigencia de la norma, que busca convertir a esos asentamientos costeros (unos 450) en polos de desarrollo económico, bajo la aplicación de dos premisas: agregación de valor y diversificación productiva.

También en el plano de las caletas, hasta 42 mil litros diarios de agua potable entregarán a pescadores de las regiones de Atacama y Coquimbo las plantas desalinizadoras que serán instaladas en seis de esos poblados costeros, gracias a recursos provenientes del Fondo de Administración Pesquero (FAP) de Subpesca, por un total de \$552 millones.

Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera

El aumento de la inversión extranjera dio muestras de su fortaleza durante 2018, tal como lo reflejan los US\$14.108 millones de la cartera de proyectos de InvestChile, que sobrepasa con creces los datos del año 2017, cuando registró US\$7.736 millones.

Este incremento de 82,4% va asociado con el aumento del número de proyectos en el que la agencia participó, que pasaron desde 196 a 277 y que generarán 15.408 puestos de trabajo en relación a los 10.693 anotados en el ejercicio anterior.

La cartera de proyectos de InvestChile va en la misma tendencia que estadística del Banco Central, que, con una metodología diferente, muestra que la inversión extranjera directa ha aumentado en el año. Totalizó US\$7.834 millones entre enero y octubre de 2018, mismo periodo en el que se registraban US\$6.264 millones en 2017.

Corporación de Fomento de la Producción

Una mejora institucional cargada de innovación fue lo que se desarrolló durante el año con el rediseño de los programas de emprendimiento e innovación buscando facilitar el acceso y la postulación de los usuarios, pasando de 38 instrumentos a ofrecer un conjunto de 15 instrumentos además del incentivo tributario I+D y Start Up Chile.

Durante el año 2018, en julio Corfo presentó su nueva plataforma web “El Viaje del Emprendedor” dedicado exclusivamente para emprendedores y entidades relacionados. Luego el 14 de noviembre se lanzó Huella, la primera aceleradora de proyectos de triple impacto, donde a través de un proceso de aceleración de 6 meses se apoyarán emprendimientos innovadores que resuelvan problemas sociales y/o ambientales, con un modelo de negocio viable y sostenible en el tiempo. En el mes de diciembre se adjudicaron los primeros 13 proyectos a participar de este aceleradora, que trabaja con la metodología de Start up Chile.

En el ámbito de la innovación el 9 de agosto del mismo año, Corfo de la mano del Ministerio de Economía, fomento y turismo y el de Medio Ambiente, lanzaron el programa de Prototipos de Innovación en Economía Circular, el cual posee un alcance nacional de cofinanciamiento de hasta 60 millones de pesos y entre el 50% y 70% de los costos totales del proyecto según el tamaño de cada empresa.

El 13 de diciembre del año 2018, se realizó el lanzamiento del programa Acelera Chile, el cual busca contribuir al aumento de la competitividad y sostenibilidad de empresas ubicadas en territorios de oportunidades en que se concentran zonas de rezago productivo y/o Zonas extremas.

En cuanto a los esfuerzos realizados durante el año 2018, para mejorar las capacidades habilitantes para sofisticar la oferta productiva del país a fines del primer trimestre se realizó el lanzamiento del Programa Ciencia e Innovación para el año 2030. Además, en noviembre se adjudicó la creación del Instituto Tecnológico para la Resiliencia ante Desastres Naturales, este Instituto Tecnológico tendrá el rol de resolver las fallas detectadas en la I+D+i en el sistema de resiliencia, facilitar procesos de colaboración y lograr articulación efectiva de los actores; además de crear una red nacional colaborativa de trabajo para la resiliencia mediante un trabajo mancomunado entre todos los actores involucrados. Finalmente, en diciembre del 2018 se inició el trabajo de creación de un Centro de Biotecnología Traslacional, que actuará como plataforma habilitante. Su misión será acelerar el desarrollo de productos y servicios biotecnológicos basados en I+D realizados en Chile. Este trabajo se realizará de la mano de la industria a través de SOFOFA.

A fines de noviembre Corfo lanzó la convocatoria para el Instituto Chileno de Tecnológicas Limpias, orientado a las temáticas de energía solar, minería baja en emisiones y materiales avanzados de litio. Este instituto implica una inversión de USD\$ 260 MM, constituyendo la mayor inversión que el país ha realizado en clean tech.

En temas asociados a mejorar las condiciones de financiamiento a través de FOGAIN, durante diciembre del año 2018, se realizó la asignación de cupos de cobertura FOGAIN para intermediarios financieros (IFIs), privilegiándose a aquellos que intermediarios que presentaron las tasas de interés más bajas en relación al promedio, lo que permitirá que los beneficiarios obtengan tasas más bajas, además se implementó la modalidad especial Víctimas de la Violencia Rural en Fogain.

En cuanto a mejoras en la industria de capital de riesgo durante el año 2018 comenzaron a operar 8 nuevos fondos de inversión, a diciembre del año 2018 ya son 297 las empresas apoyadas a través de los fondos de inversión apoyados por Corfo.

Asimismo, Corfo lanzó el nuevo fondo de inversión para el sector forestal y maderero, a través de créditos de largo plazo para la constitución del fondo de inversiones con un tope máximo de US\$30 millones por fondo. Cuya inversión inicial fue de US\$120 millones con 59.000 hectáreas beneficiadas.

Comité Innova Chile

InnovaChile de acuerdo a su misión busca convertir a Chile en un país impulsado por la innovación, entregando herramientas y promoviendo la colaboración entre actores que permitan mejorar, sofisticar, diversificar y digitalizar la matriz productiva.

Para esto promueve el desarrollo de las entidades, en el fortalecer el entorno para innovar, instalar capacidades y procesos de innovación dentro de las empresas, desarrollar y consolidar nuevos productos, procesos o servicios para las empresas de forma impacte positivamente a la sociedad y que permitan resolver grandes desafíos de Chile.

Al respecto podemos señalar que al 2018 Comité InnovaChile con un presupuesto de M\$43.991.641, los cuales ejecutó al 100%, correspondiendo mayoritariamente a recursos que provienen del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC), los cuales se han destinado a labores tales como fomento y apoyo financiero del programa Mipymes, para aquellas micro, pequeña y mediana empresas que incorporaron elementos de innovación en sus operaciones a lo largo del país, y en el caso específico de las regiones, mediante el Fondo de Innovación para la Competitividad Regional (FIC-R) a través de los Gore.

En términos operativos su número de operaciones se incrementó un 19% en relación al año anterior; el 66% de sus postulantes fueron Mipymes y el 66% de ellos postuló por primera vez; lo anterior evidencia el logro del objetivo de incluir a nuevos actores dentro del Ecosistema de Innovación.

Además, se ha avanzado hacia una mayor representación regional logrando que sobre el 50% de los proyectos apoyados sean desarrollados en regiones; ejemplo de lo anterior es la Convocatoria de Prototipos de Innovación Regional 2018, el cual se lanzó en 7 regiones apoyando 76 iniciativas cuyos desafíos abordan temáticas territoriales de importante relevancia local.

También en el año 2018 se realizó el Primer Piloto Prototipos de Economía Circular aprobándose 26 proyectos por \$1.344 millones. Así mismo se lanzó el Programa Huella, la primera aceleradora de emprendimientos que apoya iniciativas innovadoras que no solo busquen un impacto económico, sino que también social y ambiental, se adjudicaron 13 proyectos por \$665 millones.

Durante el año 2018 se realizó un rediseño institucional buscando una entidad más ágil y simple, reduciendo el número de instrumentos, simplificando bases técnicas, disminuyendo el número de antecedentes solicitados y minimizando el uso de documentos físicos priorizando el uso de notificaciones electrónicas. A nivel externo se rediseñó el programa Fortalece Pyme, el cual busca apoyar la implementación de Centros que contribuyan a mejorar la productividad de las Empresas de Menos Tamaño, por medio de servicios orientados a la adopción de mejores prácticas,

incorporación de tecnologías, fortalecimiento de capacidades para innovar y la vinculación con el ecosistema.

En relación al desarrollo territorial InnovaChile ha buscado fortalecer los instrumentos con foco territorial, por lo que se rediseñaron los programas vigentes al 2018, generando los siguientes programas con mayor foco en regiones: Innova Región, Innova Social, Fortalece Pyme y Bienes Públicos.

Fiscalía Nacional Económica

Durante el año 2018, mantuvo la plena instalación de las nuevas atribuciones en materia de investigación y denuncia de ilícitos anticompetitivos, acorde a lo instruido en la reforma producida por la publicación de la Ley 20.945 en el año 2016.

Logró realizar 4 estudios de mercados, finalizando dos de ellos en importantes materias como rentas vitalicias y notarios, y comenzó otros dos en materia de medicamentos y textos escolares. Junto a ello, pero en materia de control de fusiones, se finalizaron 54 operaciones de concentración, de las cuales 47 fueron aprobados pura y simple, 5 aprobados con medidas y 2 prohibidas.

En el mismo sentido que lo expuesto en el párrafo anterior, y como resultado de la gestión, la FNE aumentó el número de acciones estratégicas que produjeron cambios de conducta en agentes económicos, logrando como resultado un total de 23 iniciativas, destacando dentro de ellas 5 Requerimientos presentados ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC).

En el ámbito de la promoción y la difusión de la libre competencia, la FNE publicó una Guía de Querellas y editó en calidad de consulta la Guía de Multas y además, tuvo un importante año no sólo por la relevancia de los eventos que organizó y patrocinó, como fue el Día de la Competencia y dos seminarios de nivel internacional desarrollados en conjunto con la Universidad de Chile, sino que también por el honor de haber recibido el reconocimiento de presidir el Comité de Competencia del Foro APEC.

Instituto Nacional de Estadísticas

Durante 2018, el INE contó con un Presupuesto de MM\$44.807.576, que ejecutó al 99%. Durante este año, y además de sus productos estadísticos habituales, el Instituto concluyó el trabajo técnico respecto de la nueva base del IPC, que comenzó su implementación en enero de 2019, y avanzó en el desarrollo de un nuevo marco muestral de viviendas con base en el censo de población de 2017. Además, la Institución se ha enfocado en un trabajo creciente con registros administrativos y en la actualización de la base muestral de la encuesta de empleo. Cabe destacar también la realización en conjunto con el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio de Interior, del primer estudio de determinación de la población

inmigrante de Chile, estudio que de ahora en adelante se realizará anualmente. Por otro lado, el Programa Censo, con un presupuesto autónomo de \$2.027.295 millones, ejecutó un 87%, dedicado al VIII Censo Agropecuario y al inicio del trabajo en el Censo de Población de 2022. Finalmente cabe señalar que durante el año 2018 se completó la entrega de resultados del Censo 2017.

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.

Desde enero de 2018, como resultado de la ejecución del proyecto Inapi Sin papeles, se modificaron los flujos de trabajo y se ajustó el sistema de automatización de la propiedad industrial, de forma de permitir la gestión digital completa de los expedientes de marcas patentes, diseños industriales y modelos de utilidad, eliminando los expedientes físicos de respaldo.

Según el balance realizado, las solicitudes de marcas ante Inapi, superaron los 47.000 en 2018 y el 89% se piden por acceso vía web, correspondiendo a un 69% de dichas solicitudes a residentes nacionales sumando más de 1500 marcas nuevas de empresas chilenas, incrementando en un 4,7% respecto del año anterior. En tanto que las peticiones de registro de patentes crecieron 10% destacando las de diseños y las patentes de invención. Se obtiene que las marcas de productos son las que predominan alcanzando el 52,35% mientras que el porcentaje restante (47,65%) corresponden a servicios.

Servicio de Cooperación Técnica

Durante el año 2018, Sercotec consolidó la implementación de programas emblemáticos que contribuyeron con el desarrollo de los negocios de miles de microempresarios y emprendedores a lo largo de todo el país.

Con 51 Centros y 98 oficinas satélites, el programa Centros de Desarrollo de Negocios ha logrado una cobertura de 98% del territorio nacional, asesorando a casi 34 mil emprendedores y empresas de menor tamaño desde su creación. Los resultados acumulados obtenidos al 31 de diciembre de 2018 han superado con creces las expectativas, ya que más de 8.000 empresas han declarado aumento de ventas por un total aproximado de MM\$75.620, se ha generado más de 5.800 nuevos empleos formales y se ha capacitado a más de 240.000 emprendedores y

empresas. La eficiencia con la que el programa fue implementado por Sercotec, lo hizo merecedor del “Reconocimiento de Excelencia” por parte de la America’s Small Business Development Center (ASBDC) en septiembre de 2018 en Washington EE.UU.

Tras tres años de implementación, el programa Barrios Comerciales se consolidó logrando la revitalización comercial de 59 Barrios Comerciales, desarrollándose más de 300 iniciativas de promoción y difusión, activación comercial, heroseamiento del barrio, entre otras. Se continuó fortaleciendo la asociatividad, dando continuidad al trabajo colaborativo y se logró el apalancamiento por más de M\$247.437 millones, tanto de fuentes públicas como privadas.

La exitosa implementación de los programas del Servicio es fruto del esfuerzo y compromiso de todo el personal de la institución, cuya gestión fue reconocida el año 2018 por la Dirección Nacional del Servicio Civil a través del Premio Anual por Excelencia Institucional.

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

Durante el año 2018 se continuó con la tramitación parlamentaria de la ley que moderniza y fortalece el ejercicio de la función fiscalizadora del Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura, SERNAPESCA. En el marco de esta normativa, el Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura incorporará a 253 nuevos funcionarios, de los cuales 233 harán labores de certificación de desembarque en terreno y otros 20 profesionales fortalecerán las labores de certificación de inocuidad de productos de la pesca y acuicultura de alta importancia para la exportación. Asimismo, incluye el uso de nuevas tecnologías para el combate a la pesca ilegal y sanciones más justas, proporcionales al nivel de impacto en recursos sobreexplotados o en colapso. Esta ley será aprobada y publicada en el mes de enero de 2019.

El Ministro de Economía, Fomento y Turismo, José Ramón Valente y el Ministro de Aduanas de la República Popular China, Ni Yuefeng, firmaron dos protocolos que facilitarán el intercambio comercial y el envío de productos pesqueros hacia el Gigante Asiático, El primer memorando firmado entre ambas autoridades ministeriales marca el inicio del trabajo conjunto para establecer la certificación electrónica para el envío de productos de la acuicultura hacia China. Es importante señalar que, tal como se consigna en ambos convenios, el Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura es la entidad a cargo de su implementación.

Servicio Nacional de Turismo

Con un presupuesto vigente de MM\$30.809.509, Sernatur, ejecutó un 98% del total en programas de turismo social, tales como: Vacaciones de Tercera Edad, Gira de Estudios y Turismo Familiar, propuesto por el Gobierno. En base a los beneficios que emanan de la actividad turística y su industria asociada. Con el propósito de su compromiso de facilitar el acceso de distintos grupos de interés a los beneficios que

proporciona la actividad turística y al mismo tiempo, contribuir al desarrollo de la industria turística en los distintos destinos participantes.

Juntos, estos programas beneficiaron a 94.916 personas, generando 433.775 pernотaciones en noventa y seis destinos turísticos y beneficiando a cerca de mil prestadores, principalmente micro, pequeñas y medianas empresas. Se alcanzó una inversión aproximada de 9 mil millones de pesos.

El turismo de reuniones es otro de los ejes de la promoción turística, debido a que los turistas que llegan al país por este segmento generan un mayor gasto individual y una estadía más amplia que el turista vacacional. El turismo MICE (por meetings, incentives, conventions y exhibitions) fomenta también la creación de empleo y beneficia a las economías locales. En 2018, solo en su primer semestre, más de 250 mil turistas de negocios llegaron al país, los que dejaron sobre 257.587.811 dólares como ingreso de divisas, con un gasto promedio diario individual de 104,9 dólares, cifra muy superior al gasto del turista de vacaciones (64,4 dólares).

En el marco de la promoción turística del país, cerca de 17 mil visitantes recibió la séptima versión de la Feria Internacional de Viajes y Vacaciones durante los tres días que estuvo en Centro-Parque del Parque Araucano y donde las 16 regiones del país difundieron su amplia oferta, con alrededor de 340 productos turísticos nacionales, lo cual se tradujo en más de 2.600 profesionales del turismo se dieron cita en una jornada dedicada exclusivamente a público especializado y donde 83 empresas regionales de turismo culminaron con éxito cerca de 700 reuniones de negocios con 33 representantes de tour operadores nacionales y receptivos socios de la Asociación Chilena de Empresas de Turismo, Achet.

La última Mesa Nacional de Sustentabilidad, encabezada por Subsecretaría de Turismo y Sernatur, entregó 27 distinciones de Sello S, cifra que se suma y deja un total para este 2018 de 165 empresas turísticas certificadas en sustentabilidad. Sin duda, un número récord que refleja el compromiso de las empresas turísticas por sumarse a prácticas más eficientes y responsables.

Servicio Nacional del Consumidor

El 13 de septiembre de 2018, se publicó en el Diario Oficial de la República de Chile la reforma a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPDC”). La publicación culmina un proceso que duró más de cuatro años, permitiendo el fortalecimiento del SERNAC al aumentar significativamente las atribuciones, entre ellas, las facultades de fiscalizar, interpretativas y propositivas. Asimismo, se fortalecen las demandas colectivas y se establecen Procedimientos Voluntarios Colectivos que consideran incentivos para que las empresas mejoren sus prácticas. La nueva Ley, que entra en vigencia el 14 de marzo de 2019, duplicará progresivamente la dotación del SERNAC, le permitirá recoger de mejor manera a los consumidores y promover buenas prácticas en el mercado.

SERNAC recibió 330.241 reclamos formales en materia de consumo hacia un proveedor, para el periodo comprendido entre el mes de enero a diciembre de 2018. Si se compara con el mismo periodo del año anterior, muestra una baja de 7.025 casos.

El Servicio Nacional del Consumidor lideró las seis sesiones que se realizaron durante el año 2018 del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, iniciativa propia de la institución y consagrada en la ley 20.500 de Participación Ciudadana que busca promover el diálogo social público-privado.

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

Desde el año 2014 a la fecha, se han acogido a tramitación 14.947 procedimientos concursales, 4.330 de Renegociación de la Persona Deudora, 3.383 de Liquidación de bienes de empresas, 7.051 de Liquidación de bienes de la persona deudora y 183 de Reorganización de la empresa deudora.

De manera complementaria, cabe hacer notar que en 2018 se acogieron a tramitación 6.143 procedimientos concursales, 43% más que los 4.298 registrados en 2017.

Entre los principales hitos del año 2018, cabe destacar que la Superintendencia en la práctica mantuvo, e incluso disminuyó, el tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos. Lo anterior, aun cuando la cantidad de consultas y reclamos creció, en coherencia con el incremento en la cantidad de procedimientos concursales, en un 86% en 2018, respecto de 2017. En efecto, en el año 2017 el tiempo de respuesta fue de 38 días, mientras que, en el 2018, dicho procesó demoró en promedio 37 días.

Por otro lado, en el contexto de los procedimientos de renegociación de la persona deudora se logró aumentar la tasa de admisibilidad desde 63% en 2017 a 67% a diciembre de 2018. A su vez, se produjo un aumento en la proporción de usuarios/as que lograron la admisibilidad en la primera presentación de sus antecedentes, desde el 28% de las personas en 2017, al 31% en 2018.

Es más, para usuarios/as de renegociación de la persona deudora, la Superintendencia mejoró el tiempo de tramitación promedio, desde 69 días en 2016 a 61 días aproximadamente en 2018, medidos desde la fecha de la resolución que da por admisible el procedimiento.

Adicionalmente, se fijó un estándar de 50 minutos para la atención de solicitudes de inicio y rectificatorias de renegociación. En 2018, el 78,53% de los casos se atendieron en un tiempo de 50 minutos o menos. En 2017, sólo el 65% de los casos se atendieron en este plazo.

Durante el año 2018 se fiscalizaron 471 procedimientos de liquidación con incautación tardía, se realizaron 302 solicitudes de sobreseimiento definitivo y 202 quiebras fueron sobreseídas definitivamente. Adicionalmente, se continuó con el desarrollo de un nuevo sistema de fiscalización que permite obtener información desde fuentes diversas (fiscalizados, deudores, fuentes externas) a fin de detectar diferencias de información y generar alertas de cumplimiento de plazos de tramitación. Por último, de manera complementaria, se llevó a cabo la profundización de la implementación de fiscalización basada en riesgo, cubriendo la totalidad de los procedimientos que se llevan a cabo en el Departamento de Fiscalización e incorporando “hallazgos de fiscalización” como atributos de riesgo.

Finalmente, en el marco de la promoción de la Ley de N.º 20.720, la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, realizó a lo largo del país 318 charlas y participó en 171 ferias en terreno, ambas actividades efectuadas en Gobernaciones, Municipios, Servicios Públicos, Asociaciones Gremiales Empresariales, Fundaciones y Universidades de todo el país. Además, se firmaron 33 convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas, que permiten fortalecer la atención al público y difundir la ley 20.720, mejorando de manera general el servicio entregado a la ciudadanía.



JOSÉ RAMÓN VALENTE VIAS

MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La industria turística ha aumentado significativamente su relevancia en nuestra economía. Reflejo de ello es el aporte del sector al PIB y su gran capacidad de generación del empleo. El desafío es continuar avanzando para convertir al turismo en un eje central del desarrollo económico y social de Chile, teniendo en consideración el gran potencial turístico de nuestro país, dado por sus bellezas naturales, por la diversidad de su territorio y la variada oferta de experiencias que en ellos se puede vivir. Para alcanzar este desafío, la Subsecretaría de Turismo continuó trabajando acorde a la Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020, incorporando un nuevo pilar, Innovación y Tecnología, requisito indispensable para la competitividad del sector. Esta hoja de ruta fue comunicada a través de la creación de mesas público privadas a las 16 regiones del país, convirtiéndose en una guía para el trabajo público privado.

El año 2018 Chile y sus destinos fueron reconocidos con 6 premios a nivel internacional. Uno de los más importantes fue el reconocimiento de nuestro país por tercer año consecutivo como “Mejor destino de Turismo Aventura del mundo” en los World Travel Awards, máximo galardón a nivel global; además del título como “Mejor Destino de Turismo Aventura de Sudamérica” por cuarto año consecutivo y el premio de “Mejor destino romántico de Sudamérica: Desierto de Atacama”. Junto a ello, destaca el reconocimiento del Valle del Elqui en “Best in Travel 2019” de Lonely Planet y, los lugares n° 8 y n° 21, para los destinos de Santiago y San Pedro de Atacama en el “Travellers Choice Awards” de Tripadvisor.

En turismo de reuniones o MICE (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions), el año 2018 se postularon 41 Congresos o eventos internacionales a ser desarrollados en nuestro país, de los cuales se logró que 28 sean realizados en el período 2019 - 2024, entre los que se cuentan eventos de alta convocatoria de rubros tan variados como la medicina, la geología, la sedimentología, el deporte y el folclor. Para el primer semestre del año 2019 se realizarán 12 congresos internacionales, lo que implicará la visita de más de 7 mil delegados. Cabe destacar, que la inversión para atraer convenciones y seminarios durante 2018 fue cercana a 23 mil dólares y se estima que los ingresos por concepto de realización de eventos internacionales de Chile como sede en el periodo 2019 - 2024 permitirá generar más de 9 millones de dólares de acuerdo al gasto promedio de ICCA (International Congress & Convention Association).

Además, durante el año 2018 se trabajó en la descentralización de la oferta de destinos en el turismo de reuniones, potenciando a ciudades como La Serena, Valdivia, Coyhaique, Chiloé y Santa Cruz, las que fueron elegidos como sede de importantes encuentros. También se ha trabajado con los Convention Bureaus para impulsar la capacitación de quienes allí participan.

Asimismo, en esta línea se firmó un convenio con el Ministerio del Deporte, con el que se está impulsando el desarrollo de eventos deportivos de gran convocatoria para potenciar el deporte como promotor del turismo. También se hicieron grandes avances en el trabajo interministerial. Ejemplo de ello es lo convenido con el Ministerio de Obras Públicas, entidad con la que se definió la instalación de señalética turística en las principales rutas del país.

En esta misma línea, destaca el trabajo con Conaf y el Ministerio de Bienes Nacionales, para la preparación de licitaciones de servicios turísticos en distintas zonas del país.

En materia de Capital Humano, se realizó el levantamiento de la demanda para la Certificación de Competencias Laborales, registrando 1.178 certificaciones durante el segundo semestre 2018; se desarrolló la Estrategia de Capital Humano 2019-2022; y se ejecutaron durante el año 2018, 210.475 horas de capacitaciones que beneficiaron a 1.133 trabajadores de la industria.

Asimismo, se avanzó en materia legislativa en importantes hitos para la industria turística del país como la tramitación de la Ley de Cabotaje de pasajeros, la que fue aprobada en el Congreso Nacional el 10 de enero de 2019, y que permitirá a naves extranjeras de más de 400 pasajeros cabotar en el territorio nacional.

Uno de los objetivos de esta administración es avanzar en la diversificación de la oferta turística, desarrollando e integrando nuevos destinos y productos turísticos. Para esto se está trabajando en el fortalecimiento de líneas de experiencia como enoturismo, astroturismo, turismo de aventura, de naturaleza, deportivo, rural e indígena. En este sentido, hemos avanzado, por ejemplo, en la ejecución de la “Hoja de Ruta del Programa Estratégico Mesoregional de Enoturismo Sustentable de la Zona Central-Enoturismo Chile”, a través de las iniciativas y comités planteados en 5 focos estratégicos: inversión y competitividad, capital humano, promoción y comercialización e inteligencia de mercado, sustentabilidad y gobernanza para el enoturismo chileno.

Adicionalmente, y dadas las excelentes condiciones de los cielos en Chile, otro de los principales focos de trabajo fue la Mesa Nacional de Astroturismo en miras a la

preparación de la región de Coquimbo para albergar el eclipse total de sol en julio de 2019. En esa línea, se promovió la coordinación intersectorial de acciones para impulsar el desarrollo de infraestructura turística y de soporte, capaz de albergar a los visitantes que llegarán a la región de Coquimbo a vivir la experiencia del eclipse (que tendrá visibilidad total en la región de Coquimbo y en la zona sur de la región de Atacama).

Por otra parte, con el objetivo de disminuir las brechas de información estadística en la industria turística, la Subsecretaría de Turismo y Sernatur, en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) desarrollaron una guía metodológica para elaborar Sistemas de Información Turísticas Regional (SITUR). El documento entrega orientaciones técnicas estandarizadas a las direcciones regionales del INE y de Sernatur con el objetivo de homologar metodologías para la elaboración de indicadores estadísticos entre los distintos sistemas regionales y velar por la comparabilidad entre los datos de las regiones.

Otro aspecto clave fue el cambio en la estrategia de promoción del país, tanto a nivel nacional como internacional. Respecto a este último, la estrategia fue socializada y aprobada por el sector privado.

Finalmente, a fin de fortalecer las acciones para una correcta ejecución y accionar de la actividad turística, comenzó a sesionar la “Mesa de Seguridad Turística” que pretende focalizar los esfuerzos anti-delincuencia, prevenir riesgos para el turista en caso de emergencias y desastres naturales y, en general, aumentar la percepción de seguridad del viajero que visita o pretende visitar Chile.



MÓNICA ZALAUQUETT SAID
Subsecretaria de Turismo

3. Resultados de la Gestión año 2018

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

A continuación, se detallan los resultados obtenidos respecto de los compromisos del programa de gobierno encabezado por el Presidente Sebastián Piñera 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.

“Convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país”:

- Se potencian los programas de emprendimiento turístico de la Corporación de Fomento (Corfo), realizando una evaluación de los instrumentos de fomento en conjunto con emprendedores turísticos y el equipo de la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur).
- Revisión de la regulación de la recalada de cruceros, elaborando un documento para impulsar proyecto de Ley con propuestas para la regulación de la recalada de cruceros, análisis de costos, estimación de plazos de implementación e impacto económico. Derivado de este trabajo, se establecen lineamientos comunes para la normativa que rige la recalada de cruceros de manera tal de no tener criterios dispares por parte de los directorios portuarios. A la fecha el proyecto de Ley continúa en segundo trámite constitucional en la cámara de diputados, específicamente en la comisión de Transportes.
- Se crean herramientas de fomento específicas para iniciativas turísticas que pongan en valor el patrimonio de los pueblos indígenas, como por ejemplo, la implementación de una herramienta de integración de oferta de turismo indígena (con distintos pueblos originarios, en 4 destinos).
- Se conforma mesa de trabajo interinstitucional con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) con el fin de implementar un programa para dar oportunidades de empleo a los adultos mayores y a las personas con discapacidad, reconociendo su conocimiento y experiencia en las localidades donde habitan.

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 el Presidente Sebastián Piñera y la Agenda de Productividad,

Innovación y Crecimiento impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo desde el año 2014.

Producto estratégico 1: Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística

1. Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable

Durante 2015, se dio inicio a la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, aprobado por el Comité de Ministros del Turismo, cuyo objetivo 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”. El plan contempla cinco componentes, por medio de los cuales se ejecutan iniciativas en conjunto con el sector público y privado. A continuación, se detallan los resultados por componentes:

a) Diversificación de experiencias.

Este componente busca desarrollar una oferta de experiencias turísticas innovadoras con un contenido diferenciador y auténtico, el cual pone en valor el patrimonio en conexión con la comunidad local. Los resultados obtenidos en este componente, son los descritos a continuación:

Turismo de Naturaleza:

El turismo de naturaleza busca fomentar, potenciar y fortalecer la visita de chilenos y extranjeros a espacios naturales, permitiendo un desarrollo local y contribuyendo a la protección y conservación de este tipo de lugares. El patrimonio natural de Chile está asociado a paisajes diversos que reúnen condiciones geográficas y ambientales propias las cuales conservan la existencia de biodiversidad y ecosistemas únicos y frágiles a lo largo del país. En este sentido se han realizado las siguientes acciones:

- Durante el año 2018 se desarrollaron acciones de puesta en valor de Áreas Silvestres Protegidas mediante la implementación de infraestructura para el uso público en los parques nacionales Torres del Paine, La Campana, Villarrica, Alerce Costero y la Reserva Nacional Mocho Choshuenco. Esto contribuye al mejoramiento de infraestructura para el visitante aportando al manejo y gestión de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado.
- Se aprueban concesiones turísticas en Parque Nacional Radal Siete Tazas (2 áreas), fomentando la industria turística. Las concesiones (primeras en ser otorgadas mediante licitación pública bajo el alero de la Ley de Turismo) permitirán mejorar la experiencia del visitante en el área protegida, y contribuir a la preservación del ecosistema existente, a través de una correcta

administración. Las concesiones comprenden el sector de El Radal (concesión por 10 años y que involucra una extensión de 2,75 hectáreas) y el sector de Siete Tazas, el Parque Inglés y El Bolsón (concesión por 25 años y que corresponde a 26,65 hectáreas).

- Se realiza Simposio “Experiencias Turísticas en áreas Silvestres Protegidas” el cual tuvo como foco el desarrollo de actividades en parques nacionales y las estrategias para prestadores de servicios en estas áreas.
- La actividad contó con la participación de representantes de Explora Travel, Tompkins Conservation, el Centro de Investigaciones en Ecosistemas de la Patagonia, Fundación Sendero de Chile, el PNUD y los profesionales de Parks Canada, quienes compartieron experiencias prácticas para el desarrollo de actividades turísticas con el fin de fortalecer el vínculo con comunidades y aplicar metodologías de evaluación de estas acciones en áreas silvestres protegidas.
- Se realizan dos talleres en Parque Nacional Pan de Azúcar y Parque Nacional Conguillío, aplicando la metodología "Estrategia de experiencia del visitante" con apoyo de Parks Canada. Dichos talleres estuvieron enfocados principalmente en prestadores de servicios turísticos locales que operan dentro de las áreas protegidas, donde se aplicó la metodología “Visitor Experience Strategy” (estrategia de experiencia del visitante), que tiene por objetivo definir las acciones de promoción y desarrollo de productos turísticos que contribuirán a lograr los objetivos de conservación de las áreas protegidas en un horizonte de 3 a 5 años. Con ello, se busca generar una vinculación entre actores locales para impulsar el desarrollo del turismo en áreas protegidas, considerando los objetos de conservación de estos espacios naturales.

Enoturismo:

El desarrollo del Enoturismo en el país espera desarrollar acciones que orienten y potencien las economías locales de los valles vitivinícolas del país. En este contexto, Subsecretaría de Turismo y la Organización Mundial de Turismo en un trabajo conjunto han definido al Valle de Colchagua, como destino sede para llevar a cabo la Cuarta Versión de la Conferencia Mundial de Turismo Enológico, durante diciembre de 2019.

Turismo Astronómico:

El astroturismo comprende las actividades recreativas y/o educativas que se desarrollan en torno al cosmos. Por la calidad de sus cielos, Chile se ha convertido en un laboratorio natural para la astronomía, concentrando parte muy importante de los observatorios astronómicos del mundo. Por estas razones que se realizan las siguientes acciones:

- Durante el año 2018 Subsecretaría de Turismo participo en la mesa de eclipses liderada por Conicyt. Uno de los principales objetivos de la mesa fue generar la coordinación intersectorial de acciones para aprovechar este acontecimiento científico (eclipse total de sol) como una instancia para

educar a la población en temas relacionados con la astronomía e identificar las brechas existentes a nivel regional en materia turística, para impulsar el desarrollo de infraestructura de soporte, capaz de albergar a los visitantes que se espera lleguen a la región de Coquimbo el año 2019.

- Se realiza el lanzamiento de Ruta Astroturística de Santiago, iniciativa que incluye 10 observatorios, centros astronómicos y espacios de divulgación de la astronomía en la Región Metropolitana y que busca potenciar esta experiencia entre la ciudadanía y los turistas que visitan la capital.

Turismo Rural:

Corresponde al desarrollo de productos y servicios turísticos asociados a territorios rurales, relevando la identidad local con el objetivo de promover el desarrollo económico, social y tecnológico de los pequeños servicios turísticos rurales. El énfasis de este Programa reside en lograr una oferta de servicios turísticos rurales de calidad y diferenciados. Para lo cual INDAP provee apoyos centrados en la transferencia de conocimientos técnicos y prácticos indispensables para el desarrollo de productos y servicios. Lo anterior teniendo en consideración la aplicación y vigencia normativa del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, de la Subsecretaría de Turismo.

Turismo indígena:

Según estudios realizados por la Subsecretaría de Turismo durante el año 2015, la mayoría de los emprendimientos de turismo indígena sufren debilidades en el eslabón de acceso a mercado, siendo la venta una de las principales debilidades. Quienes logran un avance en esta materia, se basan principalmente en la elaboración de material de comercialización (folletos, videos promocionales, sitios web) o en la participación en ferias turísticas. Solo algunas iniciativas menores han desarrollado acciones de comercialización más avanzadas como fam trips o marcas de comercialización regional, donde muy pocas experiencias han terminado con alianzas estratégicas a mediano o largo plazo. En este sentido, el año 2018 se realiza una visita de transferencia tecnológica de experiencias exitosas de Turismo Indígena entre Chile-Perú, con el fin de dar a conocer como se ha desarrollado experiencias exitosas de Turismo Indígena en nuestro país y compartir el enfoque con el cual Perú ha estado abordando el desarrollo del turismo con comunidades indígenas.

Turismo de Aventura y deporte:

Durante el año 2018 se firmó el convenio de colaboración entre Subsecretaría de Turismo y Ministerio del Deporte (Mindep) para impulsar el turismo de aventura y deportivo. El objetivo de este convenio es priorizar y focalizar el trabajo conjunto orientado a desarrollar las experiencias y productos de turismo aventura y deportivo, promoviendo la oferta de destinos turísticos de nuestro país con vocación deportiva, habilitando infraestructura, promocionando eventos, perfeccionando a técnicos, entrenadores, guías, instructores y embajadores deportivos, transfiriendo capacidades y coordinando las acciones del sector público.

Rutas patrimoniales:

Se llevó a cabo un convenio de colaboración entre Subsecretaría de Turismo y Ministerio de Bienes Nacionales con el objetivo de relevar rutas patrimoniales que tengan interés turístico, estos recorridos son parte del programa de Rutas Patrimoniales que lidera Ministerio de Bienes Nacionales, con el fin de poner en valor la riqueza cultural y paisajística del país. El trabajo conjunto espera identificar el potencial turístico y relevarlo mediante la puesta en valor de cada uno de los territorios priorizados.

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.

- Durante el año 2018, se dio término a la segunda etapa del proyecto de conservación de señalización informativa turística de rutas de acceso a destinos turísticos priorizados, iniciado el año 2016 por un monto de 350 millones de pesos, el cual consideró el diseño e implementación de un piloto para la instalación de 5 señales turísticas aéreas. Para esta segunda etapa se destinaron además 515 millones de pesos, para la instalación de 16 señales adicionales, las que al finalizar el año se encontraban en proceso de licitación, como también las señales piloto, que tuvieron un atraso en su implementación, por lo que la etapa de instalación de la totalidad de las señales finalizará el año 2018.
- En el año 2018 se declaran 5 nuevas Zonas de Interés Turístico (ZOIT), declaradas a través del acta de comité de Ministros del Turismo Sesión Ordinaria N°17 del 31 de enero de 2018, que declara las siguientes Zonas de Interés Turístico: 1) Arica casco histórico-borde costero, 2) Pica, 3) Valle de Elqui, 4) Pinto y 5) Provincia de los Glaciares. A la fecha existe un total de 22 Zonas de Interés Turístico (ZOIT) declaradas a la fecha.
- En el marco del componente Desarrollo de Destinos, del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, específicamente de la línea de acción "Desarrollo de Zonas de Interés Turístico", la Subsecretaría de Turismo, la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) y la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático (ex Consejo Nacional de Producción Limpia), en adelante la ASCC, suscribieron el 12 de junio de 2017 el Convenio de transferencia de recursos "implementación de Acuerdos de Producción Limpia Territoriales en Zonas de Interés Turístico (ZOIT), Segunda Etapa", que corresponde a la continuidad del Convenio firmado por las mismas partes el 30 de marzo de 2016 y modificado el 5 de noviembre de 2018. El objeto de este instrumento es implementar tres Acuerdos de Producción Limpia (APL) con un enfoque territorial, apoyando con ello la ejecución del Plan de Acción de las Zonas de Interés Turístico (ZOIT) de Arica casco histórico – borde costero, Pica y Robinson Crusoe. Durante el

año 2018 se continuó con su implementación, iniciada el año 2016 y se espera que dicho proyecto finalice sus acciones durante el año 2019.

- Rutas Chile: Se da inicio al trabajo conjunto del proyecto de Rutas Chile, iniciativa que busca invitar a los turistas a recorrer el país a través de circuitos que relevan el patrimonio cultural o natural de Chile. Este proyecto es un trabajo entre Ministerio de Obras públicas y Subsecretaria de Turismo implementando a modo de inicio el circuito del valle del Colchagua de la gran ruta del vino.

c) Fortalecimiento de la calidad y el capital humano

- Esta línea de trabajo 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 y a la fecha se han implementado las siguientes iniciativas: Se realiza Sesión Comité Técnico Público Privado de Capital Humano Turismo, comité de carácter estratégico presidido por la Subsecretaria de Turismo, en el cual los principales directivos del mundo público y de los gremios del sector turístico, entregan observaciones y asesorías a la subsecretaria respecto al trabajo en torno al capital humano de la industria. En dicho comité participaron actores de la industria tales como: Chilesertur, Achiga, Federación de Turismo (Fedetur), Hoteleros de Chile, Asociación Chilena de Empresas de Turismo (Achet) , Red de Instituciones de Educación Superior en Turismo (Riest), Federación Gastronómica de Chile (Fegach), Asociación de profesionales y técnicos del turismo en Chile (Aprotur), Corporación de Fomento (Corfo), ChileValora, Sence, Ministerio de Educación, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) y Subsecretaria de Turismo. Se acuerda la construcción de un plan de trabajo para los próximos 4 años entorno a capital humano, que permita priorizar y hacer seguimiento a las acciones establecidas.
- Se realiza evento de cierre del curso Capacitación en inglés para Turismo, realizado en la región de Coquimbo el segundo semestre del año 2018. En dicha actividad participaron el Subsecretario del Trabajo, señor Fernando Arab, la Subsecretaria de Turismo señora Mónica Zalaquett y la Intendenta Regional señora Lucía Pinto, haciendo entrega de los diplomas de reconocimiento a los 100 participantes que mediante esta capacitación en inglés de 60 horas mejoraron sus competencias de inglés, con las que podrán hacer entrega de un mejor servicio a los turistas. Este trabajo conjunto entre la Subsecretaría del Trabajo, Sence, Subsecretaria de Turismo y Dirección Regional de Sernatur Coquimbo, permitió mejorar las habilidades de comunicación en inglés de personal del sector, lo cual desencadenará en la entregar un mejor servicio las personas que viajan por nuestro país.
- Mediante el desarrollo de talleres participativos fue construido el Plan Estratégico de Capital Humano para turismo 2019-2022. Este documento tiene como objetivo Orientar el trabajo estratégico y operativo de los actores

públicos y privados del sector en la materia de capital humano para turismo. Para ello se han establecido 4 ejes estratégicos: Gobernanza, Fortalecimiento de Capital Humano, Investigación y Comunicación, los que serán los encargados de establecer el marco de acción para las distintas iniciativas vinculadas a capital humano en turismo. En dicho plan busca el fortalecimiento del capital humano del turismo en los próximos 4 años, establecimiento líneas de trabajo regulares e iniciativas que permitan diversificar los mecanismos de mejora tanto para quienes se desempeñan como emprendedores turísticos, así como para quienes trabajan en establecimientos turísticos, gastronómicos y hoteleros.

- Programa de certificación de calidad turística y de distinción en turismo sustentable Convenio de calidad para financiar la implementación y certificación de normas de calidad turística de empresas de turismo a través de acciones en destinos priorizados: Valparaíso (litoral viña del Mar – Concón), Maule (Colbún, Achibueno), Biobío (Concepción y los alrededores), Araucanía (Temuco). Durante el año 2018 se certifican 25 empresas en normas de calidad turísticas y 20 empresas son distinguidas en Sello S, contando con un total de 45 empresas certificadas.
- Certificación y distinción con instrumento FOCAL de la Corporación de Fomento (CORFO): Para sello Q, se cuenta con instrumento focal de Corfo destinado a financiar entre el 70% y 75% del financiamiento de la implementación y certificación de empresas de turismo. Durante el año 2018 se benefician con este instrumento 9 empresas en normas de calidad turísticas y 1 empresas son distinguidas en Sello S, contando con un total de 10 empresas.
- Durante el año 2018, se asignaron 320 millones de pesos por medio del programa Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO), que fue aplicado en 8 destinos priorizados por el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable y benefició a 178 empresas, de las cuales 180 obtuvieron la distinción, lo que a la fecha se traduce en un promedio de beneficiarios de 25 para la modalidad Gestión Empresarial y 14 para la modalidad SIGO Experiencia. Esta iniciativa 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.

- En materia de Capital Humano, se realizó el levantamiento de demanda para la Certificación de Competencias laborales, registrando 1.178 capacitados el segundo semestre 2018; se desarrolló el plan de trabajo 2019-2022 el cual se basó en el Plan Estratégico y Comunicacional de Capital Humano; y se ejecutaron durante el año 2018, 210.475 horas de capacitaciones que beneficiaron a 1.133 trabajadores de la industria.

Durante 2018 se destinaron recursos por un monto de 140 millones de pesos para la implementación del Programa de Certificación de Calidad, ejecutado por el Sernatur, cuyo objetivo es que las empresas mejoren su competitividad mediante la adopción de estándares técnicos o protocolos complementarios de éstos, ya sea de calidad, sustentabilidad o seguridad, entre otros, de manera de facilitar el acceso a mercados de mayor gasto y más exigentes.

- Respecto a las horas de capacitación en sector turismo, se realizó un total de 755.979 horas ejecutada en temas asociado al turismo para los profesionales, técnicos, además de trabajadores y trabajadoras del sector al año 2018. Para dicho calculo, se considera las capacitaciones realizadas a través del Programa de Formación para la Competitividad (PFC) de Corfo, Sistema inicial de gestión organizacional (SIGO), Sence: las capacitaciones para Hotelería, Gastronomía y Turismo y Programa de formación para trabajadores de turismo en áreas rurales de Indap.

d) 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. Para el año 2018, se registraron los siguientes avances:

- Elaboración de acuerdos de colaboración entre Subsecretaría de Turismo y Wines of Chile, Fundación Imagen de Chile y Prochile, para trabajar en acciones de promoción en conjunto en los mercados prioritarios. Definición de una estrategia de marketing internacional (presupuesto de 9.500 millones de pesos) está basada en lo que hemos llamado 8+1 que son 8 mercados prioritarios tradicionales (Argentina, Brasil, USA, Inglaterra, España, Francia, Alemania, Australia), más China. Apostando por China como un mercado en expansión y de alto gasto, es que se está trabajando principalmente con el trade y en conjunto con otras entidades publico/privadas (como FICH, Prochile, InvestChile) para poder visibilizar la oferta turística local, y tener resultados a mediano y largo plazo.
- Definición de una estrategia nacional con la finalidad de impulsar el turismo interno y diversificar los destinos para aumentar la demanda de un turismo local relacionado con las macrozonas. Para esto estamos impulsando la apertura de nuevas rutas aéreas interregionales y de bajo costo.

- Durante el año 2018 se inicia la reactivación del Turismo en la Región de Valparaíso. El objeto de la iniciativa es re-activar la llegada de turistas nacionales a las comunas de Puchuncaví y Quintero, zona que se ha visto impactada negativamente en su imagen como destino, y por ende en la demanda turística de la zona, así mismo, se aplicara un plan estratégico con el objetivo de difundir, reforzar y promover los destinos turísticos habilitados de la región afectada y de esta manera minimizar el efecto negativo en la industria turística regional.

Producto estratégico 2: Mecanismos de coordinación y articulación sectorial e intersectorial

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 2018 se detallan a continuación:

a) Comité de Ministros del Turismo

- Creado por el artículo 7° de la Ley N° 20.423 del Sistema institucional para el desarrollo del turismo, tiene como función asesorar a la Presidenta de la República en la fijación de los lineamientos de la política gubernamental para el desarrollo de la actividad turística, donde la Subsecretaría de Turismo es un órgano de colaboración inmediata. El Comité es presidido por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, y se encuentra integrado, además por el Ministro de Obras Públicas, la Ministra de Vivienda y Urbanismo, el Ministro de Agricultura, el Ministro de Bienes Nacionales, el Ministro de Medio Ambiente y el Ministro Presidente del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes. Durante 2018 se realizó una sesión.

b) Consejo Consultivo de Promoción Turística

- Esta es una instancia pública-privada, cuyo objeto principal es asesorar y colaborar con el Comité de Ministros del Turismo en la formulación de la Política Nacional de Promoción del Turismo, tanto a nivel nacional como internacional. Se encuentra regulada en los artículos 23 y siguientes de la Ley N° 20.423, y en el Decreto N° 200 de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el reglamento del Consejo Consultivo de

Promoción Turística. Es presidido por la Subsecretaría de Turismo y la Secretaría corresponde a la dirección nacional de Sernatur.

- Las instituciones que integran el consejo son las siguientes: Subsecretaría de Turismo, Sernatur, Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere), Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, Corfo, Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales (Direcon), cuatro entidades gremiales de carácter nacional que agrupen a empresas que desarrollan sus actividades en el sector del turismo, Fedetur, Achet, Asociación Gremial de los Empresarios Hoteleros de Chile, Chilesertur A.G., tres representantes de entidades gremiales de carácter regional que agrupen a empresas que desarrollan sus actividades en el sector del turismo, las que deberán tener su domicilio en alguna región distinta de la Metropolitana: Protur Bío Bío, Cámara de Turismo de Pucón y Asociación de Turismo de Atacama-Asociación Gremial (ATA). Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones del consejo.

c) Ley que permite el cabotaje de pasajeros a naves extranjeras de más de 400 pasajeros.

Durante el año 2018 se avanzó en la tramitación en el Congreso Nacional de la Ley que permite el cabotaje de pasajeros a naves extranjeras de más de 400 pasajeros y hacer cabotaje en el territorio nacional. Dicha ley es aprobada el 10 de enero de 2019. Se espera que durante el año 2019 se produzca un aumento en el número y gasto del turista de cruceros.

Ámbito internacional:

Durante el año 2018, se realiza un trabajo colaborativo con los países con los cuales mantenemos convenios de colaboración vigentes, y se continúa participando de las diferentes instancias de formación técnica de organismos internacionales tales como APEC, Alianza del Pacífico, Mercosur y Organización Mundial del Turismo, entre otros. A continuación, se detallan logros obtenidos:

a) Relaciones Bilaterales:

- Implementación y seguimiento de las acciones propuestas en el plan de acción 2016-2019 entre el Ministerio de Turismo de Argentina-Instituto Nacional de Promoción Turística y la Subsecretaría de Turismo de Chile.
- Implementación y seguimiento de materias contempladas en el Memorándum de Entendimiento con Paraguay, en programas turísticos,

cooperación técnica e intercambio de experiencias en calidad turística y desarrollo de capital humano.

- En el marco del Acuerdo Interinstitucional entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de la República de Chile y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de la República de Perú, firmado el año 2016 y en el marco del desarrollo de la hoja de ruta establecida para ambos países y con el fin de intercambiar experiencias en relación al turismo de comunidades indígenas y turismo rural comunitario, uno de los 5 pilares establecidos, se realiza Visita de Transferencia Tecnológica de experiencias exitosas de Turismo Indígena entre Chile-Perú. La idea de esta visita técnica radica en dar a conocer como se ha desarrollado experiencias exitosas de Turismo Indígena en Chile y la compartir el enfoque con el cual Perú ha estado abordando el desarrollo del turismo con comunidades indígenas. Dicha actividad es realizada entre los días 17 al 20 de diciembre de 2018 en el Centro Cultural y Gastronómico KOM CHE ÑI RUKA, Turismo Mapuche – Lago Budi, Región de la Araucanía y contó con la participación de la Sra. Rosa Rodrigo Muñoz, Profesional de la Unidad de Turismo Rural Comunitario del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Republica de Perú.
- La Autoridad Marítima de Turismo de Panamá y la Subsecretaría de Turismo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile, conscientes de la especial importancia que asume en las relaciones bilaterales el sector turismo están considerando fortalecer y profundizar la amistad y conocimiento mutuo entre ambos países. En este sentido, durante el año 2018 se inicia un trabajo colaborativo con el fin de: Ampliar la potencialidad y desarrollo de la colaboración entre ambos países en el ámbito turístico, tanto del sector público como del privada, Impulsar el desarrollo, la promoción y el fortalecimiento de las relaciones turísticas bilaterales, sobre la base del beneficio mutuo y el cumplimiento de las respectivas legislaciones nacionales, orientar los esfuerzos hacia la planificación, desarrollo y ejecución de una estrategia turística integrada con énfasis en las siguientes acciones:
 1. Establecer una mesa técnica de trabajo, cuyo objetivo sea evaluar proyectos, oportunidades y escenarios favorables, a fin de materializar una posible ruta de cruceros por el “Pacífico Sur” con recalaje en Chile.
 2. Desarrollar circuitos turísticos integrados, con énfasis en el diseño y propuestas orientadas a vincular las zonas patrimoniales de Panamá y Chile.
 3. Elaborar estrategias conjuntas de promoción turística en mercados de mutuo interés, con énfasis en lugares declarados “Patrimonio Común de la Humanidad”.

b) Relaciones Multilaterales:

Con el trabajo propuesto y efectivamente llevado a cabo en los foros multilaterales se alcanzaron los siguientes objetivos por foro:

APEC:

El Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico es uno de los bloques de economías más importantes en donde participa Chile. Su fin es aumentar y mejorar el intercambio comercial de las economías miembro y cuyo objetivo en Turismo, es poder llegar a mil millones de viajes en la región para el año 2025.

Durante el año 2018 la Subsecretaría de Turismo respondió a los requerimientos de información y en la distribución y solicitud de información de estudios preparados por APEC y participó de las siguientes actividades:

- 10° Reunión Ministerial de Turismo de APEC (10th TMM por sus siglas en inglés), realizada entre los días 1 y 2 de junio de 2018 en la ciudad de Port Moresby, Papúa Nueva Guinea.
- TWG53 meeting (Reunión de Grupo de Trabajo de Turismo N°53), APEC, realizado entre los días 22 y 26 de octubre en Manila, Filipinas.

Alianza del Pacífico:

Chile pasa a ser Presidencia Pro Tempore de la Alianza del Pacífico por el año 2017-2018, en cuanto al grupo técnico de Turismo.

Dentro de los mandatos que el GTT que se deben cumplir y que se encuentran señalados en la Declaración de Cali, la Subsecretaría participa en las siguientes actividades:

- Mandato Cumbre Cali: Realizar el IV Foro de la Alianza del Pacífico sobre Estadísticas de Turismo.
- La Subsecretaría de Turismo participa en dicha actividad realizada en Bogotá Colombia, entre los días 11 y 13 de julio de 2018.
- Mandato Cumbre Cali: Trabajar en el intercambio de experiencias y buenas prácticas en el desarrollo del Turismo Cultural en los países miembros de la Alianza del Pacífico.
- Participación con stand conjunto de las Alianza del Pacífico en la feria internacional Tianguis Turístico de México del 27 al 30 de marzo 2018.
- Realización de la IV Macrorrueda de Turismo de la Alianza del Pacífico entre el 24 y 26 de mayo de 2018 en Valparaíso – Chile.
- Realización del III Roadshow de Turismo de la Alianza del Pacífico en China, del 1 al 8 de septiembre de 2018.

- **MERCOSUR:**

La Subsecretaría de Turismo realizó en la ciudad de Montevideo, República Oriental del Uruguay, el día 6 de diciembre de 2018, la XXI Reunión de Ministros de Turismo del MERCOSUR, con la participación de las Delegaciones de la República Argentina, la República Federativa del Brasil, la República del Paraguay y la República Oriental del Uruguay.

Producto 3. Estudios y estadísticas sectoriales

- 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 2018 finalizaron 1) Estudio de Turismo Interno, 2) Estimación del gasto directo temporada de Cruceros 2017-2018*, 3) Estudio Año Base Turismo Emisivo y Receptivo 2017, 4) Perfil del Enoturista Nacional, 5) Perfil del enoturista Internacional y 6) Caracterización de la demanda en los centros invernales. Estos estudios se encuentran publicados en “Estadísticas y estudios” del sitio web institucional (www.subturismo.gob.cl).
- Cabe señalar que durante el año 2019 finalizarán los siguientes estudios: 1) Estudio Plan de marketing para Turismo Interno, 2) Consultoría de Sustentabilidad y Calidad para el Turismo, 3) Estudio de Turismo receptivo y Emisivo 2018, 4) Actualización de Plan de Marketing Nacional 2015-2018 y 5) Actualización de Plan de Marketing internacional 2015-2018.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2019 - 2022

El posicionamiento del turismo en la agenda pública durante los últimos años y su importancia para el desarrollo del país, se ha visto reflejado en el gran aporte en su economía, donde se han generado avances significativos en materias de promoción, sustentabilidad, inversión y competitividad, calidad y capital humano e inteligencia de mercado. La promoción turística en el extranjero es uno de los ejes a través de los cuales se ha venido aportando aún más en el desarrollo de la industria.

El principal desafío para los próximos años radica en potenciar la institucionalidad del turismo, establecida en la Ley N° 20.423 “del Sistema institucional para el desarrollo del turismo”, y el rol de coordinación y articulación de la Subsecretaría de Turismo, como también de las instancias creadas en dicho cuerpo normativo, en particular, al proyecto que modifica la Ley N° 20.423, en relación con una nueva gobernanza en la promoción turística, la redefinición de las competencias del Comité de Ministros del Turismo, la Subsecretaría de Turismo y Sernatur, así como también la creación de instancias de coordinación público-privadas en las diferentes temáticas relevantes para el sector.

Continuidad del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, a través del Programa de Desarrollo Turístico Sustentable, cuyo objetivo 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”. El programa contempla cinco componentes, a través de los que se ejecutan iniciativas en conjunto con el sector público y privado, destacándose para el período, las siguientes iniciativas:

a) Diversificación de experiencias.

Turismo de Naturaleza:

Se espera seguir avanzando en la puesta en valor de áreas silvestres protegidas con el objetivo de mejorar las condiciones existentes para el uso público, relevando los atributos naturales y culturales contribuyendo a mejorar la experiencia de los visitantes. Subsecretaría de turismo impulsará el diseño de proyectos de puesta en valor articulando actores para su posterior implementación.

Se ha planificado la implementación de programas de capacitación que permitan generar una vinculación activa con las comunidades aledañas a las áreas protegidas, preparándolos para ofrecer nuevos y mejores servicios de atención al visitante y elaboración de productos turísticos.

Se continuará el trabajo internacional con la Agencia de Parques de Canadá, Parks Canadá, la cual tiene por objetivo, contribuir a mejorar la experiencia de los visitantes, promoviendo capacitaciones mediante metodologías de evaluación de la experiencia y mejora en los productos y servicios entorno a estas áreas.

Enoturismo:

Esta línea de experiencias busca el posicionamiento de enoturismo, como una actividad turística relevante para el país, que sea reconocida por turista nacionales e internacionales. Para esto se trabajará en la diversificación de la oferta de productos y servicios asociados a los valles vitivinícolas del país, en el fortalecimiento del capital humano, desarrollo de estrategias de promoción y levantamiento de indicadores para la industria.

Durante 2019 se llevará a cabo la realización de la Conferencia Mundial de Enoturismo, la cual espera generar un posicionamiento del país como polo ecoturístico, difundiendo la riqueza de los valles vitivinícolas a nivel nacional. El evento se realizará durante el mes de diciembre del 2019 en el destino Valle de Colchagua.

Turismo Astronómico:

La Subsecretaría de Turismo tiene como desafío avanzar en materia de astro turismo con el fin de mejorar la oferta asociada a turismo de astronómico. Para esto se está trabajando en el desarrollo de una plataforma web que contenga información sobre la oferta astroturística nacional y eventos astronómicos. Por otra parte, se espera contribuir a la formación de capital humano y certificación de competencias laborales a través de instancias de capacitación y certificación para guías de astro turismo.

Turismo Rural:

Se espera mejorar la oferta de turismo rural mediante la implementación de herramientas de gestión, de diseño de experiencias, comercialización, y difusión de la oferta de turismo rural en el mercado interno.

Turismo indígena:

Durante el año 2019, se realizará el levantamiento de brechas para construcción de la Hoja de Ruta Turismo Indígena. Este levantamiento permitirá desarrollar una planificación para el periodo 2019-2025 entregando orientaciones estratégicas para el desarrollo del turismo indígena.

Se espera mejorar la competitividad de los emprendimientos de turismo indígena a través de un programa de capacitación y asesorías que fortalezcan productos integrados de turismo indígena para su comercialización nacional e internacional.

Además, se ha planificado el diseño de una metodología para la incorporación de experiencias de turismo indígena en la oferta nacional e internacional, cumpliendo con estándares acorde a la industria turística.

Turismo de Aventura y deporte:

Se espera abordar la línea de experiencias de turismo aventura y deporte contribuyendo a generar nuevas experiencias y productos de turismo aventura y deportivo promoviendo la oferta de destinos turísticos que cuenten con dicha vocación por otra parte se realizará difusión de eventos deportivos con potencial turístico en portales de promoción y se transferirán capacidades a través de la homologación de planes formativos para guías de montaña.

Rutas patrimoniales:

En conjunto con Ministerio de Bienes Nacionales se llevará a cabo un proceso de puesta en valor turística que relevará circuitos asociados al programa de Rutas patrimoniales.

Rutas Chile:

Se ha planificado la implementación de 5 Rutas turísticas en torno al proyecto de Rutas Chile la cual consiste en el levantamiento e instalación de señales viales asociadas a circuitos turísticos.

b) Desarrollo de destinos:

Lanzamiento Invierte Turismo: para el primer semestre del año 2019, se realizará el lanzamiento de plataforma online para atracción de inversionistas, donde se incorporará oferta de concesiones, venta u otras modalidades de entrega de inmuebles para proyectos turísticos, de propiedad actualmente del Ministerio de Bienes Nacionales, Corporación de Fomento (CORFO) y Empresa de Ferrocarriles del Estado (EFE). Junto con la plataforma, se generará un folleto con las oportunidades, la Subsecretaría de Turismo participará en el evento WTTC en España para difusión internacional de dicho instrumento el cual logrará mejorar la oferta local, junto con el desarrollo de los destinos turísticos involucrados.

c) Fortalecimiento de la calidad y el capital humano:

Se continuará con la ejecución del programa SIGO en las modalidades de gestión empresarial y experiencias, y con el programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable, ambos ejecutados por Sernatur.

Implementación del Plan Estratégico de Capital Humano para turismo 2019-2022. En dicho plan busca el fortalecimiento del capital humano del turismo en los

próximos 4 años, establecimiento líneas de trabajo regulares e iniciativas que permitan diversificar los mecanismos de mejora tanto para quienes se desempeñan como emprendedores turísticos, así como para quienes trabajan en establecimientos turísticos, gastronómicos y hoteleros.

Ámbito internacional:

Para el año 2019, se espera mantener el trabajo colaborativo con los países con los cuales mantenemos convenios de colaboración vigentes, y continuar participando de las diferentes instancias de formación técnica de organismos internacionales tales como APEC, Alianza del Pacífico, Mercosur y Organización Mundial del Turismo, entre otros. Algunos compromisos asumidos en estos ámbitos son los siguientes:

c) Relaciones Bilaterales:

- Implementación y seguimiento de las acciones propuestas en el plan de acción 2016-2019 entre el Ministerio de Turismo de Argentina-Instituto Nacional de Promoción Turística y la Subsecretaría de Turismo de Chile.
- Implementación y seguimiento de materias contempladas en el Memorándum de Entendimiento con Paraguay, en programas turísticos, cooperación técnica e intercambio de experiencias en calidad turística y desarrollo de capital humano.
- Continuar con el trabajo colaborativo entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de la República de Chile y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de la República de Perú y la Autoridad Marítima de Panamá con el fin de intercambiar experiencias y avanzar en el desarrollo turístico de ambos países.

d) Relaciones Multilaterales:

Para el año 2019 y en el marco de fortalecer la coordinación órganos internacionales dedicados al turismo se continuará el trabajo conjunto con la **APEC**, fomentando el desarrollo económico en la región de Asia-Pacífico a través del turismo sostenible, **Alianza el Pacífico** manteniendo la integración regional conformada por cuatro países miembros: Chile, Colombia, México y Perú, donde Chile es parte de este acuerdo multilateral, en el que se realizan esfuerzos comerciales y técnicos para una mayor integración regional en el ámbito del turismo, y **el Mercado Común del Sur (Mercosur)** cuyo objetivo principal es propiciar un espacio común que generara oportunidades comerciales y de

inversiones a través de la integración competitiva de las economías nacionales al mercado internacional.

5. Anexos

- **Anexo 1:** Identificación de la Institución.
- **Anexo 2:** Recursos Humanos.
- **Anexo 3:** Recursos Financieros.
- **Anexo 4:** Indicadores de Desempeño año 2015-2018.
- **Anexo 5:** Compromisos de Gobierno 2015 - 2018.
- **Anexo 6:** Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas. Pendiente
- **Anexo 7:** Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018
- **Anexo 8:** Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018
- **Anexo 9:** Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2015-2018
- **Anexo 10:** Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2015-2019
- **Anexo 11:** Premios y Reconocimientos Institucionales 2015-2018

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

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 2018

La ley de presupuesto correspondiente al año 2018, consideró 4.536 millones de pesos que permitieron dar continuidad operativa a la Subsecretaria de Turismo, como así también continuidad e implementación de iniciativas correspondiente al Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, ejecutado principalmente a través de la contratación de bienes y servicios de consumo, transferencias corrientes a otras entidades públicas y transferencias de capital al sector privado, cuyas acciones comprendieron principalmente a las siguientes actividades:

- Plan de trabajo conjunto Parks Canada-Subsecretaria de Turismo.
- Estudio del gasto turismo receptivo y emisor.
- Estudio de Cruceros.
- Continuidad al trabajo desarrollado en conjunto con la CORFO para la ejecución del convenio acuerdos de producción limpia mediante la Agencia de Cambio Climático y Sustentabilidad (ex Comité de Producción Limpia).
- Iniciativas contempladas en la asignación "Desarrollo turístico Sustentable" para la ejecución de Promoción Nacional, Programa SIGO, Certificación de calidad turística, estudio análisis de señalética con pertinencia indígena, diseño y mejoramiento de productos de turismo indígena, desarrollo de nueva oferta de productos turísticos, de intereses especiales entre otros.
- Inversiones en Áreas Protegidas, desarrollo de nueva oferta de productos turísticos, de intereses especiales y la puesta en valor de parques nacionales, ejecutados por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Corporación Nacional Forestal (CONAF).

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Impulsar el desarrollo turístico sustentable mediante la ejecución de los lineamientos estratégicos sectoriales.
2	Potenciar el desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado.
3	Generar condiciones para focalizar inversiones del sector público y/o promover las del sector privado en las zonas de interés turístico.
4	Potenciar la articulación internacional para atraer turistas e intercambiar experiencias exitosas para el desarrollo del sector.
5	Velar por la coherencia de las actividades o programas asociados al turismo que ejecutan los servicios públicos con las políticas del sector para el funcionamiento del sistema institucional para el desarrollo del turismo.
6	Generar información necesaria para coordinar, diseñar y proponer políticas públicas que favorezcan el desarrollo sustentable y la promoción de la actividad turística.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

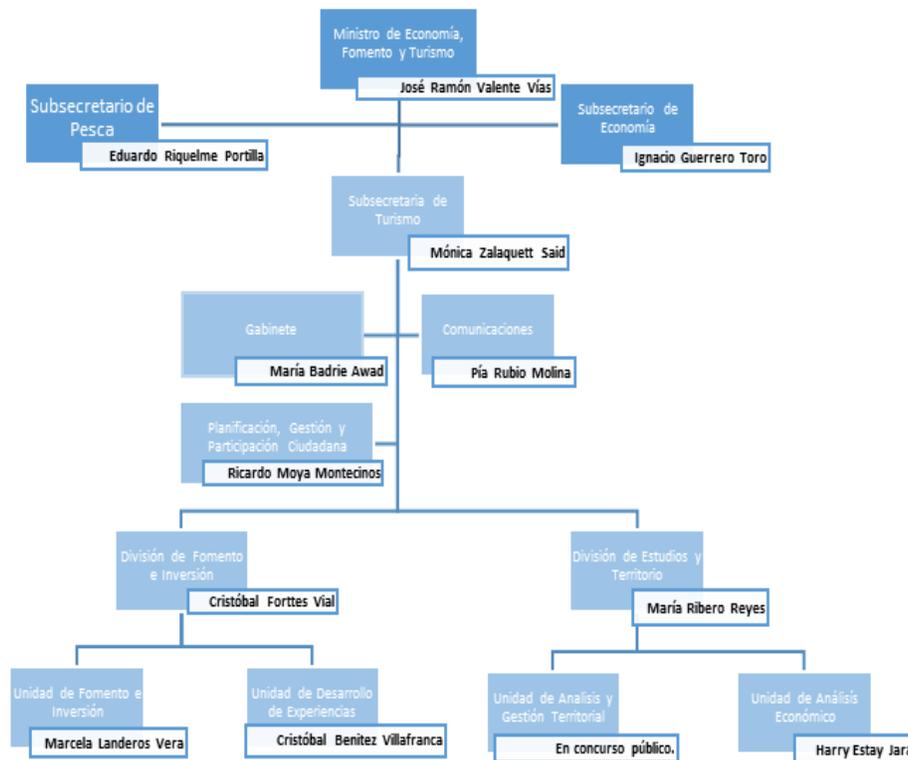
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística Diseño, implementación y seguimiento de planes y programas para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística, con énfasis en destinos turísticos priorizados, áreas protegidas del Estado y zonas de interés turístico. Además, se contempla aquí la provisión de asistencia técnica, capacitaciones, y guías técnicas.	1,2,3,4,5,
2	Mecanismos de coordinación y articulación sectorial e intersectorial Aplicación de herramientas de gestión, monitoreo y seguimiento de procesos y relaciones entre actores públicos y privados que permiten el funcionamiento y desempeño eficiente del sistema institucional para el desarrollo del turismo, así como la articulación con otros países y órganos internacionales dedicados al turismo para beneficiar al sector.	1,2,3,4,5
3	Estudios y estadísticas sectoriales Recolección, generación, publicación y difusión de información periódica, oportuna y confiable, para apoyar y orientar la toma de decisiones y el seguimiento del desarrollo turístico.	6

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Comité de Ministros del Turismo integrado por los ministros de Economía; Obras Públicas; 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

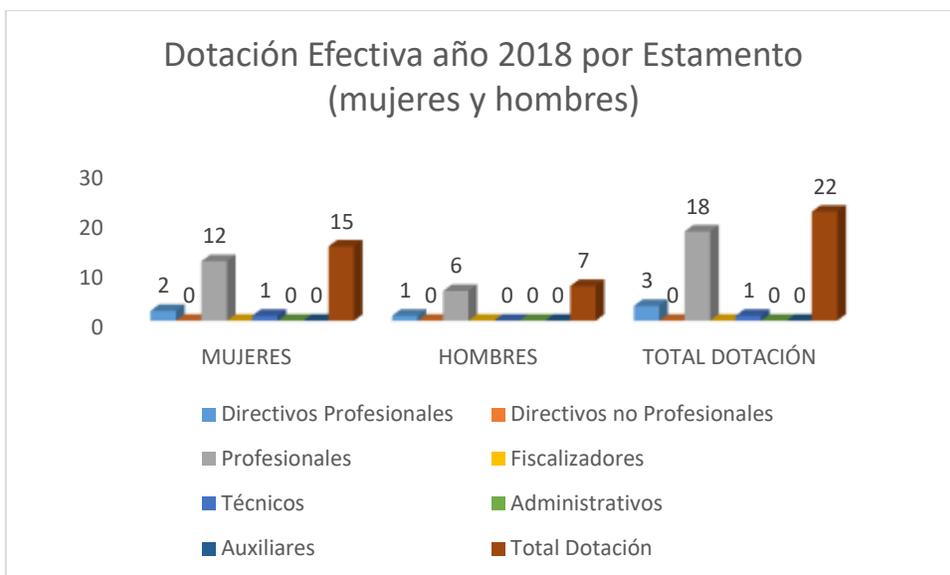
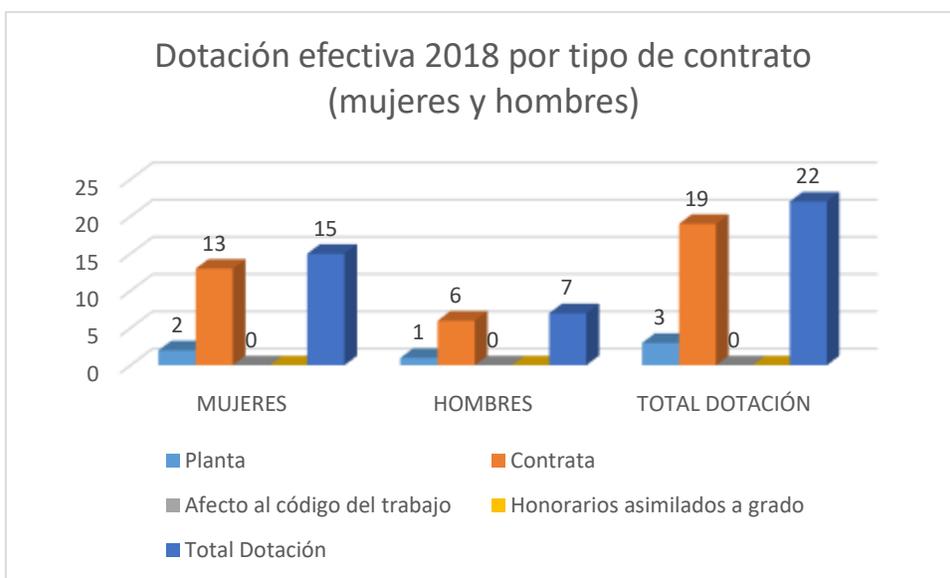


c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Subsecretaria de Turismo	Mónica Zalaquett Said
Jefe de Gabinete	María Fernanda Badrie Awad
Jefa de División Estudios	María Fernanda Ribero Reyes
Jefa de División Fomento e Inversión	Cristóbal Forttes Vial

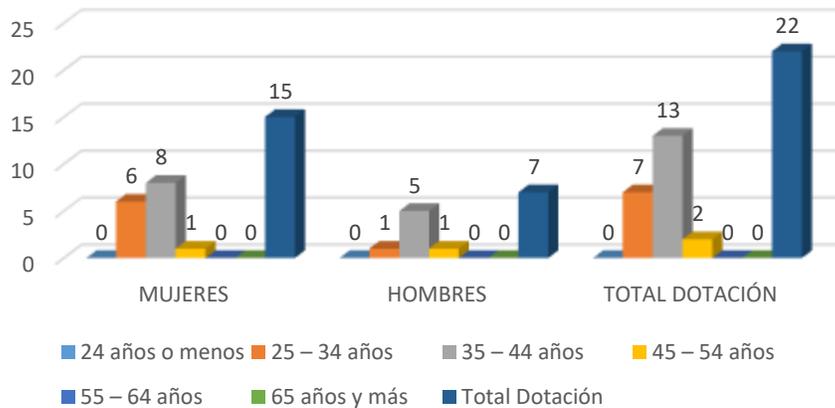
Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal.1



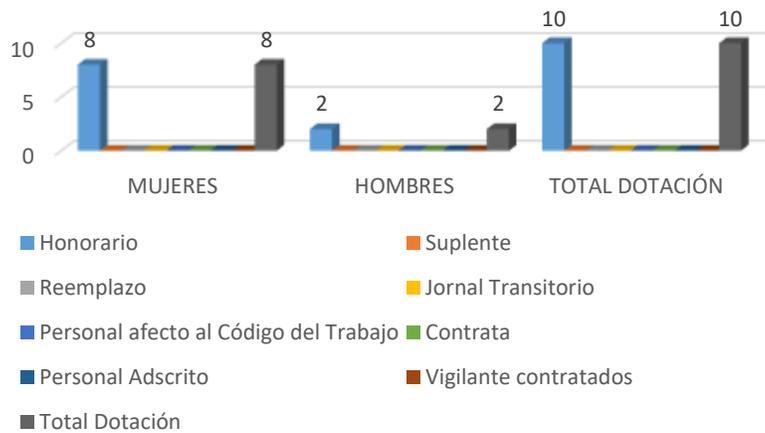
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes N°15.076 y N°19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2018. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

Dotación Efectiva año 2018 distribuida por grupos de edad (mujeres y hombres)

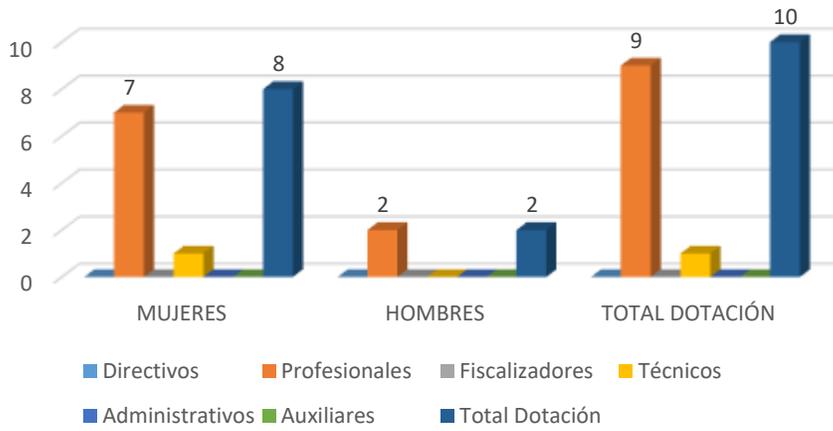


b) Personal fuera de dotación.

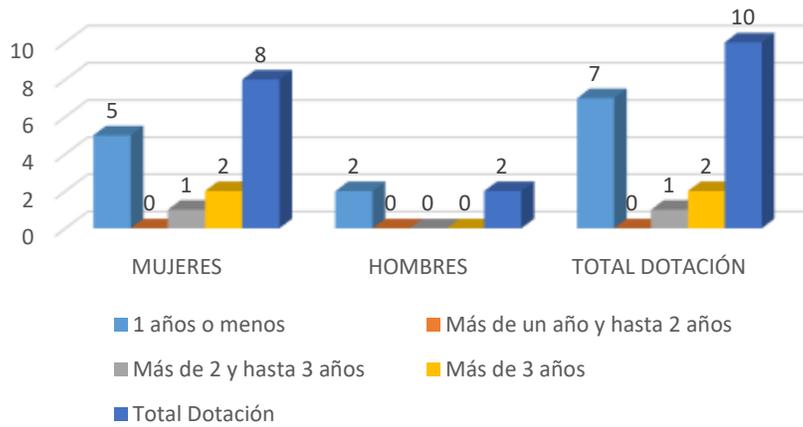
Personal fuera de dotación año 2018 por tipo de contrato (mujeres y hombres)



Personal contratado sobre la base de honorarios a suma alzada año 2018 según función y sexo



Personal a honorarios año 2018 distribuido según permanencia (mujeres y hombres)



Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2017	2018		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁴ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁵	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	0	0	0	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	0	0	0	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	9,9	50	18,18	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0	
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	0	0	
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	9,09	50	18.18	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	0	0	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)*100	66,6	100	66.6	
3. Grado de Movilidad en el servicio					

2 La información corresponde al período Enero - Diciembre 2018 y Enero - Diciembre 2017, según corresponda.

3 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.

4 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 10 de la ley de presupuestos 2018.

5 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.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2017	2018		
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 recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	4.5	9.09	49,5	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	100	31.81	31,81	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t})}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}}$	1.57	7	22,42	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁶	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	0	0	0	
4.4 Porcentaje de becas ⁷ 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.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,3	0,23	127,74	
• Licencias médicas de otro tipo ⁸	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,02	3.35	0,59	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,007	0	0	
6. Grado de Extensión de la Jornada					

6 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.

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

8 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2017	2018		
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12) / \text{Dotación efectiva año } t$	0.74	1,318	56,13	
7. Evaluación del Desempeño⁹					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	100	100	1	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0	0	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0	0	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 4 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0	0	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹⁰ 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.	SI	SI	N.A	
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹¹ 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	N.A	
9. Regularización de Honorarios					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0	9.09	0	
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	0,25	0	
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	1	0,75	1.5	

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

10 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.

11 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

Cuadro 2

INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2017 - 2018			
Denominación	Monto Año 2017 (M\$) ¹²	Monto Año 2018 (M\$)	
INGRESOS	10.189.573	4.521.864	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	250.473	312.093	
APORTE FISCAL	9.939.100	4.209.771	
GASTOS	10.006.378	4.450.539	
GASTOS EN PERSONAL	1.139.290	1.119.000	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	921.345	599.542	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.090.945	1.899.528	
INTEGROS AL FISCO	109.537	179.791	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		22.944	
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	2.639.582	516.500	
SERVICIO DE LA DEUDA	105.679	113.234	
RESULTADO	183.195	71.325	

¹² Las cifras están indicadas en M\$ del año 2018

b) Comportamiento Presupuestario año 2018

Cuadro 3

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2018							
Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) ¹³	Presupuesto Final (M\$) ¹⁴	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$) ¹⁵
			INGRESOS	4.535.707	4.645.313	4.521.864	123.449
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES		179.802	312.093	-132.291
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias		10	35.598	-35.588
	99		Otros		179.792	276.495	-96.703
09			APORTE FISCAL	4.535.707	4.465.511	4.209.771	255.740
	01		Libre	4.535.707	4.465.511	4.209.771	255.740
			GASTOS	4.535.707	4.519.812	4.450.539	69.273
21			GASTOS EN PERSONAL	1.125.496	1.130.506	1.119.000	11.506
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	554.469	654.855	599.542	55.313
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	2.034.942	1.899.576	1.899.528	48
	02		Al Gobierno Central	118.312	61.560	61.560	
	009		Corporación de Fomento de la Producción	118.312	61.560	61.560	
	03		A Otras Entidades Públicas	1.913.162	1.834.548	1.834.500	48
	002		Desarrollo Turístico Sustentable	1.913.162	1.834.548	1.834.500	48
	07		A Organismos Internacionales	3.468	3.468	3.468	
	007		Organismo Internacional de Turismo Social	3.468	3.468	3.468	
25			INTEGROS AL FISCO		179.792	179.791	1
	99		Otros Integros al Fisco		179.792	179.791	1
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		24.960	22.944	2.016
	03		Vehículos		18.260	17.673	587
	04		Mobiliario y Otros		3.100	2.581	519
	05		Máquinas y Equipos		2.600	1.690	910
	06		Equipos Informáticos		1.000	1.000	
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	820.800	516.884	516.500	384
	01		Al Sector Privado	410.400	256.500	256.500	
	001		Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo	256.500	256.500	256.500	
	003		Corporación Regional de Desarrollo Productivo de la Araucanía	153.900			
	02		Al Gobierno Central	410.400	260.384	260.000	384
	001		Corporación Nacional Forestal	410.400	260.384	260.000	384
34			SERVICIO DE LA DEUDA		113.239	113.234	5
	07		Deuda Flotante		113.239	113.234	5
			RESULTADO		125.501	71.325	54.176

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2018

15 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 ¹⁶			Avance ¹⁷ 2018/ 2017	Notas
			2016	2017	2018		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁸)		1,17	0,93	1,02	109%	
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 (DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)]		0,37	0,20	0,15	77%	
			0,44	0,33	0,16	48%	

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2018 ¹⁹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	428.676	71.327	500.003
	 Carteras Netas		-102.736	-102.736
115	Deudores Presupuestarios		2.520	2.520
215	Acreedores Presupuestarios		-105.256	-105.256
	 Disponibilidad Neta	568.880	120.147	689.027
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	568.880	120.147	689.027
	 Extrapresupuestario neto	-140.204	53.916	-86.288
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	855	77	932
116	Ajustes a Disponibilidades		947	947
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-141.042	52.892	-88.150
216	Ajustes a Disponibilidades	-17		-17

16 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2018. Los factores de actualización de las cifras de los años 2016 y 2017 son 1,04670 y 1,02432 respectivamente.

17 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.

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

19 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica para la Subsecretaria de Turismo.

f) Transferencias²⁰

No aplica para la Subsecretaria de Turismo.

g) Inversiones²¹

No aplica para la Subsecretaria de Turismo.

²⁰ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

²¹ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 -2018

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2018

Logro de Indicadores Formulario H 2018

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

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	Valores				Efectivo	Meta	Porcentaje de Logro ¹ 2018
				2015	2016	2017	2018			
Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística	Porcentaje de destinos en implementación al año t del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable 2015-2018	(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	%	45 (37 /83)*100	75 (62 /83)*100	81 (67 /83)*100	98 (81 /83)*100	90 (75 /83)*100	100,0%	
	Enfoque de Género: No									

Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística	Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo 2015-2018 en materia de Zonas de Interés Turístico y Áreas Protegidas del Estado al año t	(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	%	40 (6 /15)*100	60 (9 /15)*100	80 (12 /15)*100	100 (15 /15)*100	100 (15 /15)*100	100,0%
	Enfoque de Género: No								

y Áreas
Protegidas del
Estado)*100

Mecanismos de coordinación y articulación sectorial e intersectorial	Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo 2015-2018 en materia de acuerdos internacionales al año t	(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	25 (1 /4)*100	50 (2 /4)*100	75 (3 /4)*100	100 (4 /4)*100	100 (4 /4)*100	100,0%
	Enfoque de Género: No							

Estudios y estadísticas sectoriales	Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo 2015-2018 relacionado con Estudios al año t	(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	27 (4 /15)*100	47 (7 /15)*100	87 (13 /15)*100	100 (15 /15)*100	100 (15 /15)*100	100,0%
	Enfoque de Género: No							

Resultado Global Año 2018	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.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 - 2018

Compromiso	Iniciativa	Estado Avance
Convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país.	Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 20423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo (Boletín N° 9170-23).	En Proceso
Convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país.	Evaluar y potenciar los programas de emprendimiento turístico de CORFO.	En Proceso
Convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país.	Activar incentivos tributarios a la inversión turística en zonas aisladas.	En Proceso
Convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país.	Proyecto de Ley que autoriza el cabotaje de pasajeros a cruceros de bandera extranjera (Boletín N° 9656-15)	Terminado
Convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país.	Crear un pilar en la Estrategia Nacional de Turismo denominado Calidad de Vida, que focalice las políticas públicas desde la mirada del turista.	En Proceso
Convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país.	Desarrollar un plan de seguridad turística en los principales polos turísticos, con el fin de focalizar los esfuerzos anti-delincuencia	En Proceso
Convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país.	Desarrollar un sistema de apoyo al turista en caso de emergencias y desastres naturales	En Proceso
Convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país.	Fortalecer los programas de calidad y sustentabilidad de Sernatur, a fin de garantizar un buen desempeño de los prestadores de servicios turísticos y actualizar los estándares mínimos para operar como tal	En Proceso
Convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país.	Fortalecer los programas de capacitación turística que ofrece el Estado, con un especial foco en la calidad del servicio	En Proceso

Compromiso	Iniciativa	Estado Avance
Convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país.	Potenciar la campaña de turismo interno Chile es Tuyo y desarrollar una campaña de conciencia turística para difundir los beneficios de la actividad, mejorar la atención y fomentar que más chilenos conozcan el país	En Proceso
Convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país.	Crear herramientas de fomento específicas para iniciativas turísticas que pongan en valor el patrimonio de los pueblos indígenas	En Proceso
Convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país.	Implementar un programa para dar oportunidades de empleo a los adultos mayores y a las personas con discapacidad, reconociendo su conocimiento y experiencia en las localidades donde habitan	En Proceso
Convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país.	Facilitar la concesión de servicios turísticos en Parques Nacionales a comunidades indígenas, a través de la Ley de Turismo	En Proceso

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2015-2018)

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2018

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%	95.00%
Porcentaje Total de Cumplimiento :									95.00%

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión	Modificar	4	<p>El Servicio compromete la Etapa 4 del Sistema de Planificación y Control de Gestión agregando el siguiente Objetivo 10: El Servicio incorpora en el sistema de información de la gestión de la Institución, los indicadores transversales aplicables definidos por el Comité Tri-ministerial en el Programa Marco PMG 2018. Los requisitos técnicos aplicables a este objetivo son los siguientes: 10.1 El Servicio define los indicadores transversales aplicables y fundamenta los indicadores no incorporados en su SIG; 10.2 Mide los indicadores transversales durante el año t:</p> <p>Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t y Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.</p>

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

N°	Indicador	Efectivo 2018 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	0,0	Si
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	27	Si

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	Revisado y Aprobado por Comité Triministerial PMG
Fecha de emisión:	15-03-2019 16:39

Programa de Mejoramiento de la Gestión			
Número total de la dotación afecta al incentivo	Monto total por pagar en 2019	Promedio por persona	Porcentaje que representa del gasto total en subtítulo 21
20	\$ 36.678.840	\$ 1.833.942	3.18%

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018

Año 2015

No aplicó para la Subsecretaría de Turismo, ya que según lo establecido en la letra b) del artículo 7° de la Ley N° 19.553 y sus modificaciones, es posible integrar los incrementos concedidos por las letras b) y c) del artículo tercero de la citada ley, en el caso que la dotación efectiva de una institución o servicio al momento de definir los equipos de trabajo, sea inferior a 20 funcionarios.

Año 2016:

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ²²	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²³	Incremento por Desempeño Colectivo ²⁴
Gabinete Subsecretaria-Planificación y Gestión	11	4	100%	8%
División de Estudios-Fomento e Inversión-Sustentabilidad	9	4	100%	8%

Año 2017:

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2017				
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	12 ²⁸	5	100%	8%
División de Estudios-Fomento e Inversión-Sustentabilidad	11	4	100%	8%

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

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

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

25 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2017.

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.

28 Dos personas que incluyen el equipo de trabajo se encuentran en comisión de servicios desde la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño quienes pagan el incentivo.

Año 2018:

Cuadro 11				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2018				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo²⁹	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas³⁰	Incremento por Desempeño Colectivo³¹
Gabinete Subsecretaria - Planificación y Gestión - Comunicaciones	11 ³²	4	100%	8%
División de Estudios y Territorio - Fomento e Inversión	9	5	98%	8%

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2018			
Número total de la dotación afecta al incentivo	Monto total por pagar en 2019	Promedio por persona	Porcentaje que representa del gasto total en subtítulo 21
20	\$ 25.691.212	\$ 1.284.561	2.23%

29 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2018.

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

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

32 Tres personas que incluyen el equipo de trabajo se encuentran en comisión de servicios desde la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño quienes pagan el incentivo.

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2015 - 2018.

Género

En 2015, fue creado el Equipo de Género (resolución exenta N° 21 de 26 de febrero de 2015), compuesto por funcionarios y funcionarias de las distintas unidades y divisiones de la institución.

Para el año 2015 se programaron seis medidas, las cuales se ejecutaron en su totalidad, obteniéndose un 100% de cumplimiento del programa de trabajo comprometido. Entre las acciones ejecutadas destaca la elaboración del documento de uso interno “Diagnóstico institucional. Análisis de productos estratégicos con perspectiva de género”, que contiene sugerencias y recomendaciones para incorporar la perspectiva de género en el actuar de la Subsecretaría, y el diseño de dos indicadores de desempeño de carácter normativos, que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género (“Porcentaje de convenios de transferencia y colaboración firmados con organismos públicos y/o privados que incorporan cláusulas de equidad de género” y “Porcentaje de Áreas Protegidas del Estado priorizadas por el Comité de Ministros del Turismo con diseños de infraestructura pública habilitante inclusiva (reposición y/o mejoras)”).

Durante 2016, 2017 y año 2018, la Subsecretaría de Turismo comprometió, respectivamente, etapas 3 y 4 del Sistema Planificación y Control de Gestión del Programa de Mejoramiento de la Gestión, por lo que fue eximida de medir e informar indicadores de gestión transversal. Sin embargo, esta institución, comprometida con los lineamientos estratégicos definidos por el gobierno en materias de equidad de género, en dichos años siguió realizando acciones que incorporan esta perspectiva, las que se detallan a continuación.

El 18 de agosto de 2016 se realizó en Castro el Segundo encuentro de empresarias turísticas. 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 Crece Mujer ejecutado por BancoEstado, herramientas públicas de apoyo en innovación y empoderamiento femenino en tiempos de adversidad.

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 Conaf con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Sernatur 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) institucional. 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) institucional. 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.

El 18 de agosto de 2017 se realizó en Panguipulli el “Tercer encuentro de empresarias turísticas”. En la actividad participaron 75 personas y las charlas consideraron los siguientes temas: Programa Crece Mujer, aplicación PagoRut de BancoEstado; oportunidades para innovar en los emprendimientos turísticos y gestión de emociones en el manejo de la empresa.

Un logro en 2017 fue la ejecución de obras que cuentan con al menos un elemento de infraestructura pública habilitante con criterios inclusivos o de accesibilidad universal en tres parques nacionales: Pan de Azúcar (mudadores en baño de

hombres y en baño de mujeres, módulos interpretativos con rampas para facilitar el acceso y sendero costero accesible); Bosque de Fray Jorge (baños accesibles que además cuentan con mudadores, plataforma accesible al centro de interpretación, estacionamientos para personas en situación de discapacidad, un sendero accesible, plataforma de observación astronómica accesible, sitios de merienda accesibles y juegos interpretativos para niños/as) y Radal Siete Tazas (tramos de senderos con pasarelas accesibles, baños para niños/as y área de mudador familiar y baños accesibilidad universal).

Durante 2017, en el marco del plan de difusión de competencias laborales que está ejecutando el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del sector turismo, de manera de incentivar a empresarios/as de la industria a hacerse parte de los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales en turismo, el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género participó activamente, coordinando un encuentro con los encargados/as de género del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo además de invitar a la Subsecretaría de Turismo a presentar el trabajo del Organismo Sectorial en la Mesa Nacional de Mujeres Rurales. Asimismo, el documento "Protocolo de funcionamiento del Organismo Sectorial de Competencias Laborales" fue revisado por la sectorialista del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, para asegurar que dicho documento incorpore lenguaje inclusivo y perspectiva de género. Para el año 2018, se espera continuar con la participación del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género en la mesa del Organismo Sectorial de Competencias Laborales, de modo de considerar en la construcción de perfiles ocupacionales, así como en el análisis de la industria, la perspectiva de equidad de género.

Durante el año 2018, a través de oficio circular N°7500, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, se aprueba los compromisos ministeriales en materias de género, en donde la Subsecretaría de Turismo se compromete a incorporar el enfoque de género en las mesas de capacitación y en la realización de programas de capacitación de adultos mayores y personas en situación de discapacidad considerando un porcentaje de mujeres en dichas actividades. Además, se continúa con la incorporación glosa de enfoque de género en convenios de colaboración y transferencias.

Continuando con este lineamiento, con fecha 22 de noviembre de 2019, la Subsecretaría de Turismo, Sra. Mónica Zalaquett aprueba el programa de género para el año 2019 fue revisado por la sectorialista del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, comprometiéndose acciones concretas que incorporan el enfoque de género en la gestión de la Subsecretaría, tales como: Plan de Acción de Capital Humano para el Turismo 2019-2022, convenios de colaboración y transferencias, compras y contrataciones públicas, instrumentos de gestión de personal tales como el procedimiento de denuncia por Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual y capacitaciones en materias de género para el personal de la Subsecretaría de Turismo.

Descentralización / Desconcentración

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015-2019

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.

Fecha de ingreso: 27 de noviembre de 2013.

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.

Estado de tramitación: Aprobado en general y particular en la Cámara de Diputados. Actualmente se encuentra en segundo trámite constitucional Senado, Comisión de Economía, esperando citación.

Beneficiarios directos: Sector turismo.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015 - 2019

N° 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 2015 - 2018

La institución no recibió premios ni reconocimientos durante el periodo.

