



# **Balance de Gestión Integral**

## **Año 2019**

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Subsecretaría de Turismo

# Índice

---

<b>1</b>	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
<b>2</b>	Resumen Ejecutivo Servicio	4
<b>3</b>	Resultados de la Gestión año 2019	5
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
<b>4</b>	Desafíos para el período de Gobierno	19
<b>Anexo 1</b>	Identificación de la Institución	26
<b>Anexo 2</b>	Recursos Humanos	
<b>Anexo 3</b>	Recursos Financieros	
<b>Anexo 4</b>	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	32
<b>Anexo 5</b>	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	34
<b>Anexo 6</b>	Evaluaciones	35
<b>Anexo 7</b>	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	36
<b>Anexo 8</b>	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	38
<b>Anexo 9</b>	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	39
<b>Anexo 10</b>	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	41
<b>Anexo 11</b>	Premios y Reconocimientos	42

# 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. También de 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.

En junio de 2019, la Oficina GPS presentó la plataforma Sistema Unificado de Permisos (Super), ventanilla única para la tramitación de los permisos sectoriales necesarios para poner en marcha un proyecto de inversión. Esta medida fue respaldada por un instructivo presidencial que responsabiliza a los servicios de esta integración. Esta nueva plataforma impulsa la digitalización, conexión y operación de 180 permisos sectoriales identificados como críticos para aprobar, autorizar, construir y comenzar a operar un proyecto.

Se lanzó la Agenda de Reimpulso Económico del gobierno, en septiembre de 2019, la cual tiene por objetivo crear un ambiente más propicio para invertir, emprender e incentivar la generación de empleo en todos los sectores de la economía y todas las regiones del país. Las medidas incorporadas en la agenda están basadas en tres ejes fundamentales: el combate a la burocracia y simplificación de trámites; la eliminación de barreras de entrada y prácticas no competitivas, además de fomentar el surgimiento de emprendimientos innovadores; y la incorporación de tecnologías en las Pymes.

## Servicio Subsecretaría de Turismo. Avances de la Gestión 2019

Durante 2019 la Subsecretaría de Turismo avanzó en diversas iniciativas vitales para el cumplimiento de la meta de convertir a Chile en un destino turístico de clase mundial.

Entre los principales logros se cuenta el inicio de la actualización de la Estrategia Nacional de Turismo vigente, documento que define lineamientos, objetivos y metas que guiarán al sector en el período 2020-2030— y que establece 4 pilares estratégicos: Experiencia del Turista, Sustentabilidad Económica, Social y Ambiental; Desarrollo Regional; e Innovación y Transformación Digital.

En materia de desarrollo del capital humano se concretó el proyecto “Poblamiento del Marco de Cualificaciones para el sector Turismo”, que permitirá aunar criterios de formación entre centros formadores y las necesidades actuales de la industria turística.

Respecto a digitalización y disminución de la brecha digital entre las pequeñas y medianas empresas del sector se trabajó y apoyó en distintas iniciativas de capacitación, que beneficiaron a 2.046 personas.

También se avanzó en diversificación de experiencias, materia en la que destaca el trabajo realizado para fortalecer áreas como el turismo de naturaleza, aventura, indígena y rural.

## 2 Resumen Ejecutivo Servicio

Durante 2019 la Subsecretaría de Turismo avanzó en diversas iniciativas vitales para el cumplimiento de la meta de convertir a Chile en un destino turístico de clase mundial.

Entre los principales logros se cuenta el inicio de la actualización de la Estrategia Nacional de Turismo vigente, documento que define lineamientos, objetivos y metas que guiarán al sector en el período 2020-2030, y que establece 4 pilares estratégicos: Experiencia del Turista, Sustentabilidad Económica, Social y Ambiental; Desarrollo Regional; e Innovación y Transformación Digital.

En materia de desarrollo del capital humano se concretó el proyecto “Poblamiento del Marco de Cualificaciones para el sector Turismo”, iniciativa que permitirá aunar criterios de formación entre centros educacionales que imparten carreras del sector y las necesidades actuales de la industria turística.

Respecto a digitalización y disminución de la brecha digital entre las pequeñas y medianas empresas del sector se trabajó y apoyó en distintas iniciativas de capacitación, que beneficiaron a 2.046 personas.

También se avanzó en diversificación de experiencias, materia en la que destaca el trabajo realizado para fortalecer áreas como el turismo de naturaleza, aventura, indígena y rural.

Durante 2020 gran parte de los esfuerzos han estado concentrados en el apoyo y el acompañamiento a los miles de emprendedores del sector que se han visto duramente impactados a causa de la pandemia de Covid-19, que ha implicado la paralización obligatoria de la actividad turística durante gran parte del año.

En esa línea, como Subsecretaría de Turismo se ha impulsado, junto con otros organismos públicos y privados, una serie de iniciativas de apoyo económico, como los subsidios del programa Reactívatelo Turismo y los créditos blandos Fogape-Banco Estado; y de acompañamiento e información digital, como Activa Turismo en Línea y Turismo Atiende.

En el ámbito de la preparación para la reapertura del sector, se diseñaron y presentaron una serie de protocolos y guías de buenas prácticas sanitarias que han posibilitado a los distintos prestadores de servicios turísticos implementar medidas de seguridad sanitaria que han posibilitado una recuperación paulatina de la actividad en la medida que la situación epidemiológica del país así lo ha permitido.

En la nueva realidad establecida por la pandemia, donde la digitalización de todo el proceso de viaje es fundamental para dar respuesta a los requerimientos de los viajeros, se ha avanzado en la superación de la brecha digital que afecta al sector, a través de iniciativas como el Catálogo Digital de Experiencias, plataforma de visualización de experiencias turísticas que se constituye en una herramienta de promoción para empresas debidamente registradas en el Servicio Nacional de Turismo; y el programa Conecta Turismo, que facilita el encuentro entre prestadores de servicios turísticos con empresas de soluciones digitales.

En materia de desafíos futuros, junto con continuar apoyando la reactivación del sector, se seguirá promoviendo el desarrollo de una oferta turística formalizada y potenciando el trabajo en cada uno de los territorios del país, a través de una permanente labor colaborativa con los municipios de Chile y el fortalecimiento de las gobernanzas de las Zonas de Interés Turístico a lo largo de todo el país.

# 3 Resultados de la Gestión año 2019

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

El Programa de Gobierno del Presidente Piñera establece como uno de sus aspectos centrales, mejorar la calidad de vida de los chilenos e identifica el desarrollo del turismo como un factor fundamental para avanzar en este tema. En este sentido, se abordan las siguientes líneas de acción:

### Estrategia Nacional de Turismo

Con el objetivo de “convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país” y “mejorar la calidad de vida de los chilenos” la Subsecretaría de Turismo durante segundo semestre de 2019 realizó una actualización de la Estrategia Nacional de Turismo para elaborar la versión años 2020 al 2030 y definir los lineamientos generales, objetivos y metas necesarias que guiarán a la industria durante los próximos 10 años. A lo largo de este proceso se consideraron, entre otras cosas, la realidad nacional, nuestra posición comparativa a nivel mundial, la opinión de diversos actores relevantes del sector y las principales tendencias de la industria a nivel mundial. La estructura de la nueva “Estrategia Nacional de Turismo” pretende simplificar su entendimiento y facilitar la focalización y priorización de ciertas iniciativas estratégicas con el fin de avanzar en los 4 pilares estratégicos establecidos. Estos pilares son:

- Experiencia del Turista: es el pilar estratégico central de la estrategia y se enfoca en tener un visitante satisfecho y seguro y, en el caso de los turistas extranjeros, con la disposición a volver y referenciar positivamente a Chile como destino turístico atractivo y de calidad.
- Sustentabilidad Economía, Social y Ambiental: pilar estratégico basado en la sustentabilidad en todas sus dimensiones, orientado al aporte al desarrollo económico, social y cultural del país y a la protección y conservación del medio ambiente y de los recursos naturales.
- Desarrollo Regional: pilar estratégico orientado al fomento de la inversión y al desarrollo de la infraestructura turística, y a la conectividad y accesibilidad local y regional.
- Innovación y Transformación Digital: pilar estratégico orientado al desarrollo del turismo basado en la innovación y el uso de las tecnologías digitales.

### Plan Nacional de Seguridad Turística

Durante el año 2019 se elabora un “Plan de Seguridad Turística” para los principales polos turísticos, con el fin de focalizar los esfuerzos anti-delincuencia y desarrollar un sistema de apoyo al turista en caso de emergencias y desastres naturales.

Para cumplir con este compromiso, en 2019 la Subsecretaría de Turismo firmó un acuerdo de colaboración con el Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE) de la Organización de los Estados Americanos (OEA) para elaborar dicho plan. Durante el segundo semestre de 2019 se llevó a cabo la fase de diagnóstico, durante la cual se entrevistó a un gran número de actores relevantes de la industria, tanto del sector público como del sector privado, y se realizó un taller donde participaron representantes de la Subsecretaría de Turismo, Servicio Nacional de Turismo (Sernatur), otras instituciones del sector público y gremios. Esto permitió identificar las principales brechas de la industria en términos de seguridad turística y definir una serie de posibles medidas a incluir en el Plan que se desarrollará durante este año 2020.

### Plan de Implementación de Turismo Responsable

La Sustentabilidad del desarrollo del turismo es uno de los cinco pilares de la Estrategia Nacional de Turismo, lo que implica establecer y planificar de una manera integrada el territorio que presenta mayor potencialidad de desarrollo turístico bajo criterios de sustentabilidad.

La Subsecretaría de Turismo desarrolló un proceso de análisis crítico del modelo de certificación de calidad y sustentabilidad en turismo con el fin de apoyar desde el Gobierno la coordinación intersectorial público-privada en materias de turismo responsable y las conductas responsables de los turistas. Durante el año 2019 se elaboró el “Plan de Implementación de Turismo Responsable”, el que propone acciones concretas en el corto, mediano y largo plazo para fomentar el desarrollo sustentable a nivel territorial, promover una cultura de

responsabilidad y de aplicación de buenas prácticas en materia de desarrollo turístico sustentable, con el fin de apoyar la implementación de buenas prácticas de sustentabilidad para la competitividad.

### **Plan de Adaptación al Cambio Climático en el Sector Turismo**

Chile es uno de los países que forman parte de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC). Las Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (NDC, por sus siglas en inglés) son los instrumentos a través de los cuales los países comunican, cada cinco años, los compromisos y planes que implementarán para avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos del Acuerdo. El primer y vigente NDC de Chile fue comunicado en septiembre de 2015 en la COP21, y actualmente nuestro país está trabajando en su actualización, que se presentará a la CMNUCC el año 2020. El “Plan de Acción Nacional de Cambio Climático para el período 2017-2022” integra entre sus medidas, la implementación del Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático y planes sectoriales de adaptación de sectores priorizados, a través de los cuales se establecen acciones concretas. El Plan de Adaptación del sector Turismo fue comprometido como meta para el año 2019 por el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático.

Durante el año 2019 la Subsecretaría de Turismo elaboró el “Plan de Adaptación al Cambio Climático del sector Turismo”, el cual tiene como objetivo instalar las capacidades necesarias para adaptarse y enfrentar los efectos actuales y futuros del cambio climático. El “Plan de Adaptación al Cambio Climático del sector Turismo” es el resultado de un proceso de trabajo interministerial, que incluye, entre otros, un estudio de “Diagnóstico de Vulnerabilidad del Cambio Climático en el Sector Turismo”, elaborado en forma participativa con nueve talleres presenciales en regiones, un “Anteproyecto del Plan de Cambio Climático en el Sector Turismo” sometido a un proceso de consulta ciudadana online y acompañado de seis talleres presenciales en regiones, desarrollados entre septiembre y noviembre de 2019. El Plan de Adaptación al Cambio Climático en el Sector Turismo fue aprobado unánimemente por el Consejo de Ministros para la Sustentabilidad y el Comité de Ministros del Turismo el 19 de diciembre 2019. Por un lado, el diagnóstico de vulnerabilidad presentó escenarios climáticos, evaluación de los impactos del cambio climático y la vulnerabilidad del sector turismo ante el cambio climático, y, por otro lado, los procesos de participación contribuyeron en la definición y planificación de las medidas de adaptación al cambio climático en el sector turismo.

### **Zonas de Interés Turístico (ZOIT)**

El instrumento de gestión ZOIT (Zona de Interés Turístico) es parte de la Estrategia Nacional de Turismo y la Ley N° 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo. El instrumento ZOIT tiene como objetivo el desarrollo turístico a través de un trabajo mancomunado público-privado, y permite organizar y alinear a los actores relevantes de un territorio. El resultado de una ZOIT es un Plan de Acción de desarrollo de turístico territorial en un área delimitada.

Durante la gestión del año 2019, se declararon a través de la aprobación unánime del Comité de Ministros del Turismo, cuatro (4) ZOIT nuevas; Lonquimay, en la región de Araucanía, Archipiélago de Chiloé, en la región de Los Lagos, y Destinos Torres del Paine y Cabo de Horno, ambas en la región de Magallanes y la Antártica Chilena. Adicionalmente, hay cuatro (4) ZOIT nuevas en proceso de postulación; Bahía Inglesa-Caldera, en la región de Atacama, La Chimba, en la región Metropolitana, y Llanquihue y Chaitén, ambas en la región de Los Lagos, así como seis (6) ZOIT en proceso de actualización; Destino Valparaíso: Patrimonio Cultural de la Humanidad, en la región de Valparaíso, Colchane, en la región de Tarapacá, Salar de Maricunga Ojos del Salado, en la región de Atacama, San Pedro de Atacama, en la región de Antofagasta, San José de Maipo, en la región Metropolitana, e Isla Tenglo-Angelmo en la región de Los Lagos.

### **Implementación del Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo 2019-2022**

Contar con recursos humanos calificados para la entrega de servicios turísticos significa también contar con un servicio de excelencia, lo que impactará directamente en la imagen y percepción con la que se queden los turistas, beneficiará a los prestadores de servicio, y al destino, pero por sobre todo al país.

En este marco, la Subsecretaría de Turismo, mediante la articulación con los principales actores de la industria, tanto público como privados, impulsan acciones conducentes a procesos de profesionalización de sus recursos humanos, lo cual se plasma en el documento Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo 2019-2022, el cual, si bien se desarrolla principalmente durante el año 2018, es lanzado y operativizado a principios del año 2019. El Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo 2019-2022 posee cuatro ejes estratégicos, a saber: Gobernanza, Fortalecimiento del Capital Humano, Investigación y Comunicación, los que a su vez guían acciones estratégicas y operativas. De este modo, y gracias al desarrollo de este producto, es que la industria turística podrá identificar de manera conjunta las necesidades inmediatas del capital humano

de la industria y trabajar para ello de manera articulada y eficiente, además de permitirle hacer seguimiento basados en los indicadores estipulados para ello.

En base a la experiencia de definición e implementación del plan en el comité público privado de capital humano de turismo, durante el segundo semestre del año 2019 se desarrolló y difundió el documento denominado "Metodología para una gobernanza público – privada exitosa en turismo: experiencia en capital humano". El cual da cuenta de las etapas establecidas en la metodología, de los elementos que deben ser considerados en cada uno de ellas, y como fueron abordadas dichas etapas.

#### **Levantamiento línea base con identificación de incentivos tributarios existentes para la industria del turismo.**

Como parte de los compromisos presidenciales de la Subsecretaría, es que se plantea el objetivo de activar incentivos tributarios a la inversión turística. Para lo cual durante el año 2019 se desarrolla un documento de "levantamiento línea base con identificación de incentivos tributarios existentes para la industria del turismo", seguido del documento "Propuestas de Incentivos Tributarios para la industria del turismo", ambos como una importante guía en la materia para el sector.

#### **Estrategia Nacional de Sustentabilidad turística en Chile.**

En el marco del compromiso presidencial "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", se desarrolla la Estrategia Nacional de Sustentabilidad turística en Chile, como marco de acción para el sistema de calidad turística. Esta estrategia define una serie de iniciativas que fueron levantadas con actores públicos y privados relacionados a la industria.

#### **Fortalecimiento de la Empleabilidad en Turismo de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.**

Cumpliendo con el programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera (2018-2022), que establece dentro de sus objetivos "Transformar el Turismo en un pilar de inclusión social" es que la Subsecretaría de Turismo trabajó en establecer un mecanismo de colaboración con el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), Servicio Nacional del Medio Ambiente (SENAMA) y el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), para el "Fortalecimiento de la Empleabilidad en Turismo de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad", reconociendo su conocimiento y experiencia en las localidades donde habitan. En base a ello es que mediante un convenio de colaboración con Sernatur, Senama y Senadis, se desarrollaron durante el año 2019 variadas mesas de trabajo, para la conformación de las bases para el diseño e implementación piloto de un plan formativo de guía general e informador turístico inicial. Programa que espera trabajar en lograr la empleabilidad, luego de capacitar en 3 ciudades, como son Arica, Santiago y Ancud. Durante el 2019 se logra coordinar a las instituciones, definir la entidad ejecutora que será Senadis, y diseñar los requerimientos para la compra, sin embargo, la ejecución se realizará durante el primer trimestre del año 2020.

#### **Parques Bicentenario**

La Subsecretaría de Turismo ha trabajado en conjunto con el Ministerio de Agricultura, Ministerio del Medio Ambiente, Ministerio de Bienes Nacionales y la Corporación Nacional Forestal (CONAF) en el desarrollo del programa "Parques Bicentenario". El objetivo principal de los Parques Bicentenarios es mejorar los estándares de estas Áreas Silvestres Protegidas, a niveles internacionales, en aspectos de planificación turística, infraestructura, gestión de las unidades involucradas, cumplimiento de los objetivos de conservación y permitir generar un espacio accesible, con servicios de calidad y para el disfrute de la comunidad.

Durante 2019, se desarrolló un Plan de Trabajo que considera acciones y una cartera de proyectos para los siguientes Parques Nacionales seleccionados para intervenir en el corto plazo:

- Parque Nacional Bosque de Fray Jorge
- Parque Nacional Radal Siete Tazas
- Parque Nacional Conguillío
- Parque Nacional Alerce Costero
- Parque Nacional Vicente Pérez Rosales

A través de este programa se espera mejorar aspectos de infraestructura y servicios básicos, información al visitante e interpretación, capacitar al personal a cargo de su administración y manejo, evaluar e implementar modelos de negocios y concesiones turísticas, trabajo con comunidades aledañas y apalancamiento de recursos para la ejecución de los diferentes programas.

## Plan Impulso Araucanía 2018-2026

En el marco del Plan Impulso Araucanía, Subsecretaría de Turismo tiene el compromiso de llevar a cabo acciones que busquen potenciar el turismo sustentable en dicha región. Las formas de involucramiento, al 2019, incluyen el desarrollo turístico de las áreas silvestres protegidas, el trabajo con las comunidades indígenas para el fortalecimiento de sus capacidades y la vinculación de sus emprendimientos con la cadena de valor del turismo, y concesiones turísticas, entre otros.

Entre las iniciativas desarrolladas se destacan:

- Transformar parques nacionales en polos de atracción turística de alto estándar sustentable.
  - Diseño de infraestructura para el uso público en el P.N. Nahuelbuta: El proyecto, finalizado en el mes de diciembre del 2019, consistió en el mejoramiento de las áreas de uso público correspondientes a los sectores de Portones y Pehuenco, proponiendo mejoras en el acceso, áreas de camping, picnic, senderos peatonales, baños públicos, reposición del centro de visitantes e implementación de señalética interpretativa asociada a la red de senderos del parque.
- Concesiones Parque Nacional Villarrica – Sector Puesco: En el marco del proyecto de puesta en valor del P.N. Villarrica, finalizado en 2018, se construyó en el sector de Puesco un camping (Las Avutardas) con 10 sitios, baños públicos, lavadero, una guardería y juegos infantiles. En 2019 se llevó a cabo la concesión del camping, y la infraestructura complementaria, contrato ya firmado con Ministerio de Bienes Nacionales.
- Concesiones Parque Nacional Villarrica – Sector Rucapillán: Mediante la instancia interministerial de la mesa técnica de concesiones en ASP, se elaboró una propuesta de bases de licitación para el Proyecto de Centro de montaña en el Parque Nacional. Esta propuesta fue enviada al Ministerio de Bienes Nacionales, con el objetivo de elaborar el expediente para el proyecto y su posterior licitación.
- Programa Comunidades Anfitrionas: Durante el año 2019 este programa capacitó y asesoró a 20 prestadores de servicios turísticos residentes en áreas aledañas al Parque Nacional Conguillío como Anfitriones entregándoles conocimientos y habilidades para generar panoramas turísticos que incorporen elementos naturales y culturales propios de la zona a la oferta del destino. Con el desarrollo de este programa se pretendió establecer una vinculación activa de las comunidades aledañas al Parque Nacional Conguillío y su entorno, en particular en el sector de Melipeuco.
- Convertir al turismo regional en un eje central del desarrollo productivo.

### • Programa fortalecimiento de productos de turismo indígena:

En el marco de esta iniciativa por un lado se aplicó de manera piloto la metodología Developing Authentic Indigenous Experiences adaptada a Chile con el fin de diagnosticar el nivel de preparación de los emprendimientos de turismo indígena para comercializar tanto a nivel nacional como internacional. Para esto se trabajó con 36 microempresarios y empresarios indígenas miembros de la Sociedad de Turismo Mapuche A.G., todos con Inicios de Actividades en Primera Categoría de los cuales un 76% son mujeres, y se encuentran presentes en toda la región agrupados en 3 territorios: Lafkenche (Costa), Wenteché (Valle) y Pewenche (Montaña).

De forma complementaria a lo anterior se hizo un proceso de vinculación de cadenas de comercialización directa e indirecta con turoperadores indígenas, de acuerdo a requerimientos de diferentes mercados a través de: capacitación especializada en comercialización; asesoría digital; y la ejecución de una rueda de negocios. Para esto se trabajó con 6 turoperadores locales de la Araucanía que fueron parte de este proceso y participaron en la rueda de negocios con operadores nacionales.

## Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Producto Estratégico	Descripción
----------------------	-------------

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. Diversificación de experiencias

A través del trabajo desarrollado por la Subsecretaría de Turismo, se promueve la generación de 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 relacionados a Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística, se describen a continuación:

### Turismo de Naturaleza

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. Las acciones que se desarrollaron durante 2019 en esta línea de experiencia son las siguientes:

- Puesta en valor de áreas protegidas: Se trabajó en la generación de diseños y ejecución de proyectos de puesta en valor de áreas silvestres protegidas en la Reserva Nacional Mocho Choshuenco, Parque Nacional Alerce Costero, Parque Nacional Torres del Paine, mediante la implementación de infraestructura para el uso público, cuyo objetivo es el mejoramiento de la experiencia de los visitantes en dichas áreas protegidas.

Los beneficiarios directos de estas intervenciones en los parques nacionales fueron 58.434 personas, quienes visitaron dichas áreas silvestres protegidas durante 2019 y pudieron disfrutar de estas nuevas intervenciones.

- Concesiones en áreas silvestres protegidas: La Subsecretaría de Turismo y los organismos miembros de la Mesa Técnica de Concesiones trabajan en el diseño y propuestas de bases de licitación para concesiones en torno a las Áreas Silvestres Protegidas priorizadas por el Comité de Ministros del Turismo. Durante el 2019 se desarrollaron los siguientes avances:
- Parque Nacional Villarrica: otorgamiento de la concesión asociada al Camping Las Avutardas, ubicado en el sector Puesco y del Refugio Antiguo del sector Rucapillán, además del envío de propuestas de bases de licitación de las concesiones del Centro de Montaña Rucapillán que se espera sea publicado por Ministerio de Bienes Nacionales durante el primer trimestre del 2020.
- Parque Nacional Pan de Azúcar: se enviaron a Ministerio de Bienes Nacionales la propuesta de bases de licitación para el Camping Los Pingüinos y proyectos turísticos asociados, se espera sea publicada durante el primer trimestre del 2020.
- Programa "Comunidades Anfitrionas": A través de este programa se capacitó en 24 módulos de aprendizaje, y se asesoró, a 16 prestadores de servicios turísticos residentes en áreas aledañas al Parque Nacional Conguillío como Anfitriones, entregándoles conocimientos y habilidades para generar panoramas turísticos que incorporen elementos naturales y culturales propios de la zona a la oferta del destino.
- Manual "Estrategia de Experiencia del Visitante": Se generó el "Manual para la implementación del programa de fortalecimiento de actividades turísticas en áreas silvestres protegidas y sus entornos", documento técnico que sistematiza los resultados asociados a la aplicación de la metodología "Estrategia de experiencia del visitante" (Visitor Experience Strategy o VES, por sus siglas en inglés), transferida durante 2018 por Parks Canada, y aplicada ese mismo año en los parques nacionales Pan de Azúcar y Conguillío.

### Enoturismo

El turismo enológico, corresponde a un subtipo del turismo gastronómico, y se refiere al turismo cuya motivación es visitar viñedos y bodegas, realizar un conjunto de actividades de ocio relacionadas con la cultura del vino como tours, catas, degustaciones y/o comprar vino, o desarrollar actividades complementarias

o hacer uso de servicios turísticos especializados, que a menudo se desarrollen en el lugar en que se produce o en sus cercanías (valles vitivinícolas). Así durante 2019, se avanzó en la siguiente acción:

- 4ª Conferencia Mundial sobre Turismo Enológico: Uno de los hitos más importantes de esta línea de experiencia fue el desarrollo de la 4ª Conferencia Mundial sobre Turismo Enológico, evento organizado de manera conjunta por Subsecretaría de Turismo y la Organización Mundial de Turismo, más la colaboración del Servicio Nacional de Turismo y el Programa Estratégico Mesoregional Enoturismo Chile.

Este evento tuvo una alta convocatoria ya que se contó con más de 400 personas durante la primera jornada. Además, la Conferencia tuvo gran repercusión entre los actores claves del sector, por la variedad de temáticas abordadas y la calidad de los expositores participantes.

### **Astroturismo**

El astroturismo comprende las actividades recreativas y/o educativas que se desarrollan en torno al cosmos, los fenómenos astronómicos y las maneras de comprenderlos, tanto pasadas (por ejemplo, cosmogonías, mitologías, etc.) como presentes, lo que incluye los últimos hallazgos científicos, así como los instrumentos y tecnologías que los astrónomos

Así para el 2019 destaca en esta línea una importante mejora en la Plataforma web “Astroturismo Chile”, [www.astroturismochile.cl](http://www.astroturismochile.cl), desarrollando una campaña de difusión del eclipse, contribuyendo al posicionamiento de la línea de experiencia de turismo astronómico y a la difusión de información oficial.

### **Turismo gastronómico:**

El turismo gastronómico es un tipo de actividad turística que se centra en el hecho de que la experiencia del visitante está vinculada con la comida y con productos y actividades afines. Además de experiencias gastronómicas auténticas, tradicionales y/o innovadoras, el turismo gastronómico puede implicar también otras actividades afines tales como la visita a productores locales, la participación en festivales gastronómicos y la asistencia a clases de cocina.

Durante el 2019, y con el objeto de impulsar el turismo gastronómico en Chile se definió abordar esta línea de experiencia a través del fortalecimiento de su capital humano mediante el desarrollo de seminarios y activaciones gastronómicas.

Estas actividades se detallan a continuación:

- Saborea Chile: Durante septiembre y octubre, en las Regiones de Coquimbo, Valparaíso y Los Ríos, se llevaron a cabo 3 seminarios denominados “Saborea Chile”, cuyo objetivo fue generar instancias de diálogo entre actores regionales, nacionales e internacionales, para compartir tendencias, aprendizajes y experiencias vinculadas a gastronomía, capaces de potenciar el desarrollo y posicionamiento del turismo gastronómico a nivel regional y nacional.

Los seminarios contaron con activaciones gastronómicas locales de cada región, para mostrar a los visitantes nacionales e internacionales que Chile tiene mucho que ofrecer en materia de turismo gastronómico. Los beneficiarios directos de estos seminarios fueron 320 personas.

- Saborea On Tour: Dado el gran éxito de los Seminarios Saborea Chile, la Subsecretaría de Turismo desarrolló una alianza estratégica con SERCOTEC, para llevar a cabo activaciones gastronómicas en 10 destinos turísticos que cuentan con barrio comerciales con foco gastronómico definidos por Sercotec.

Los beneficiarios directos de estas activaciones fueron 579 personas, siendo las regiones intervenidas y sus respectivos barrios gastronómicos fueron los siguientes: Coquimbo (Barrio Peñuelas); Magallanes (Puerto Natales); Metropolitana (Barrio Franklin); Los Lagos (Ancud); Biobío (Caleta Lengua); La Araucanía (Puerto Saavedra); Ñuble (Chillán); Tarapacá (Terminal Agro); Maule (Constitución); Valparaíso (Barrio Poniente, Viña del Mar).

### **Turismo rural:**

El turismo rural es conjunto de servicios turísticos en un espacio no urbano, tiene como principal atractivo la actividad silvoagropecuaria en operación y la valorización de la identidad campesina. En este contexto, durante el año 2019 se desarrollaron las siguientes acciones:

- Convenio con el Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP): Se firmó un Convenio de Colaboración para el Desarrollo, Fomento y Promoción del Turismo Rural, a partir del cual se elaboró un plan de acción anual de trabajo conjunto para el fortalecimiento del turismo rural.
- Formalización de servicios de turismo rural: En este contexto, la Subsecretaría participa como institución asociada en el proyecto Estándares de soluciones sanitarias sustentables para servicios turísticos en zonas rurales y áreas silvestres protegidas, financiado por la Corporación de Fomento (CORFO).
- Transferencia de capacidades: En el marco del Convenio de Colaboración Subsecretaría de Turismo - Indap, y en concordancia con el Plan Estratégico Capital Humano 2019-2022, se rediseñaron 7 cursos de capacitación: 1) Introducción al Turismo Rural en la Agricultura Familiar Campesina; 2) Servicios de facilitadores interculturales y atención al cliente en iniciativas de turismo intercultural; 3) Servicio y Atención turística en iniciativas de Turismo Rural; 4) Servicios de cabalgatas con arrieros y baquianos en iniciativa de turismo rural; 5) Diseño de experiencias en actividades de esparcimiento; 6) Primeros Auxilios avanzados en lugares remotos (WAFA); 7) Servicio de boteros y pesca recreativa.
- Comercialización y promoción del turismo rural: La comercialización del turismo rural es un factor crítico para asegurar la permanencia de estos emprendimientos y negocios. En este contexto, las acciones desarrolladas durante el 2019, fueron las siguientes:
- Incorporar la oferta de turismo rural del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP) en los programas de Vacaciones de Tercera Edad, Giras de Estudio y Turismo Familiar: A partir del 2019 se solicita en las bases de licitación, que las empresas postulantes consideren una experiencia de turismo rural o la visita a un taller o espacio de trabajo de un oficio que esté relacionado con la zona a visitar (artesanos, cocinerías, mineros, pescadores, entre otros)
- Pilotaje programa de comercialización de turismo rural: Esto tiene como fin pilotear un programa de comercialización de la oferta de turismo rural en Chile, fortaleciendo la cadena de valor en las comunidades rurales, tomando como referencia experiencias internacionales como la Red de Posadas Turísticas del Paraguay. Este trabajo de pilotaje se realizó en Chiloé a través de la Cooperativa Campesina Chiloé Turismo Rural conformada por 18 cooperados.

### **Turismo indígena:**

Se define Turismo Indígena como "Actividades que tienen lugar en o alrededor de comunidades indígenas con el propósito de exponer a los visitantes a costumbres tradicionales, y que brindan a las comunidades los recursos e incentivos para preservar sus recursos culturales y naturales". Para esta línea de experiencia en 2019 se trabajaron las siguientes iniciativas:

- Programa fortalecimiento de productos integrados de turismo indígena: se realizó un proceso de vinculación de cadenas de comercialización directa e indirecta con servicios turísticos indígenas, de acuerdo a requerimientos de diferentes mercados a través de: capacitaciones especializadas en comercialización; asesorías digitales; y la ejecución de una rueda de negocios especializada en turismo indígena.

Como beneficiarios directos de esta actividad hubo 47 servicios turísticos correspondientes a: 24 proveedores de turismo indígena de Putre, San Pedro de Atacama, Araucanía, Chiloé; 8 intermediarios de turismo indígena de Putre, San Pedro de Atacama, Araucanía, Chiloé, y 15 intermediarios turísticos y empresas B vinculadas a la oferta de turismo indígena.

- Lineamientos para la comercialización de experiencias auténticas de turismo indígena en Chile: se aplicó de manera piloto la metodología Developing Authentic Indigenous Experiences adaptada a Chile con el fin de diagnosticar el nivel de preparación de los emprendimientos de turismo indígena para comercializar tanto a nivel nacional como internacional.

Para esto se trabajó de manera directa con 36 microempresarios y empresarios indígenas de la Araucanía miembros de la Sociedad de Turismo Mapuche A.G., todos con Inicios de Actividades en Primera Categoría de los cuales un 76% son mujeres, y se encuentran presentes en toda la región agrupados en 3 territorios: Lafkenche (Costa), Wentche (Valle) y Pewenche (Montaña).

Como beneficiarios indirectos de la metodología se consideran participantes de los talleres de construcción de los instrumentos tanto del pueblo mapuche en la Araucanía como Licanantai en la Región de Antofagasta donde participaron más de 64 representantes de comunidades y emprendedores indígenas.

### **Turismo de aventura y deporte:**

El turismo, la aventura y el deporte son hoy aliados evidentes al momento de pensar en las oportunidades que tiene Chile para desarrollarse como destino de clase mundial, estas dos experiencias el deporte y la aventura ya movilizan a millones de personas a nivel mundial y regional, tendencia que aumenta año a año. De hecho, ha sido tan importante el turismo aventura en nuestro país, que Chile ha sido reconocido internacionalmente como un destino de turismo de aventura, obteniendo por cuarto años consecutivo el primer lugar como Destino Líder en Turismo Aventura a nivel Mundial, y por quinto año consecutivo a nivel Sudamericano, en los premios World Travel Awards.

Para impulsar el desarrollo de dichas líneas de experiencia, durante 2019, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Formación de guías de turismo aventura: Se elaboró el Plan Formativo de Guías de Turismo con especialización en Montaña, y se certificaron las competencias laborales de 29 guías de montaña de la Federación de Andinismo de Chile, graduándose en su totalidad en diciembre de 2019.
- Difusión de eventos deportivos: En el marco del convenio de colaboración con Ministerio del Deporte (MINDEP), durante 2019 se promocionaron 22 eventos deportivos con potencial turístico a escala nacional, a través del portal 'Chile es Tuyo' y 8 eventos con alcance internacional, a través del portal en 'Chile Travel'.
- Destinos turismo aventura: Se trabajó en el apoyo a los destinos turísticos que tienen potencial en alguna actividad del turismo aventura, para impulsar su desarrollo siendo estos:
  - Elaboración del Plan Maestro de Desarrollo Turístico Volcán Ojos del Salado.
  - Plan de Acción para el Desarrollo Turístico del Surf en Iquique.
  - Establecimiento del Programa Estratégico Regional, "Santiago, capital mundial de turismo de montaña".

### **Rutas patrimoniales:**

En 2019 se inició la ejecución del proyecto para la puesta en valor turístico de Rutas Patrimoniales, generando un sistema de información turística para el programa en general, desarrollando además un pilotaje en torno a cuatro de ellas: Cultura Chinchorro (Región de Arica), Barrio Matadero Franklin (Región Metropolitana), Lago Budi (Región de la Araucanía) y Estrecho de Magallanes (Región de Magallanes). Esto contempló los siguientes productos: construcción de relatos turísticos, diseño e implementación de circuitos, estrategias de digitalización y promoción turística.

## **1. Estudios y Territorios**

### **Declaración de Principios de Turismo Responsable:**

Durante el año 2019, la Subsecretaría de Turismo desarrolló una "Declaración de Principios de Turismo Responsable" con el objetivo de establecer un marco referencial con un conjunto de valores en el ámbito de la actividad turística, que contribuya a crear conciencia de parte de turistas, anfitriones y autoridades sobre el valor de aportar en el cuidado y respeto por el patrimonio natural y cultural de nuestro país.

Para asegurar que la Declaración de Principios en Turismo Responsable reflejara el espíritu de toda la industria se consideraron las opiniones representantes públicos, privados, académicos y gremios a través de una serie de entrevistas y talleres. Fue así como se consensó una visión para esta declaración que se resume en: "Explora la diversidad de nuestros paisajes procurando reducir la huella ecológica y Conéctate con nuestra cultura y costumbres locales, los chilenos lo apreciaremos. Disfruta de una experiencia cultural y natural auténtica con identidad local, aportando a la conservación de nuestro patrimonio".

### **Zonas de Interés Turístico (ZOIT):**

En el año 2019 se declararon cuatro ZOIT nuevas; ZOIT Lonquimay, en la comuna de Lonquimay, Región de Araucanía, ZOIT Archipiélago de Chiloé, en las comunas de Castro, Ancud, Quemchi, Dalcahue, Curaco de

Vélez, Quinchao, Puqueldón, Chonchi, Queilén y Quellón, Región de Los Lagos, y, ZOIT Destino Torres del Paine, en las comunas de Torres del Paine y Puerto Natales, y ZOIT Cabo de Hornos, en la comuna de Cabo de Hornos, ambas en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena.

En el año 2019 la Subsecretaría de Turismo sostuvo con la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) el convenio Programa de Mejoramiento Urbano en Zonas de Interés Turístico (PMU-ZOIT), el cual consiste en un concurso al que sólo pueden postular municipios que son parte de una ZOIT declarada, siendo su objetivo apoyar la ejecución de proyectos turísticos en las ZOIT declaradas, para lo cual la Subsecretaría de Turismo transfirió \$100.000.000 a la SUBDERE. Los proyectos seleccionados en el concurso fueron los de la comuna de Arica, en la ZOIT Arica, casco histórico y borde costero, en la Región de Arica y Parinacota, el cual busca habilitar el acceso para personas con movilidad reducida en la Playa El Laucho, y, la comuna de Chonchi, en la ZOIT Archipiélago de Chiloé, en la Región de Los Lagos, el cual busca la construcción de un paseo mirador en Chonchi urbano.

#### **Turismo Municipal:**

El compromiso de la alta dirección de los municipios, es decir a los Alcaldes y Alcaldesas, es fundamental para un desarrollo sustentable en turismo. Durante el año 2019, con el fin de orientar a los municipios a mejorar su gestión en turismo, y en beneficio de la comunidad, la Subsecretaría desarrolló el primer "Manual de Buenas Prácticas en Turismo Municipal". El manual presenta formas concretas de cómo un Alcalde o Alcaldesa puede comprometerse con el desarrollo sostenible del turismo, las tendencias turísticas de hoy y su efecto en las comunas, con algunos ejemplos de buenas prácticas.

#### **Campaña Comunicacional "Mejor Anfitrión Mejor Turista":**

Con el fin de fomentar la conciencia turística e iniciar el plan de implementación de turismo responsable, en 2019 se realizó la producción de la campaña comunicacional en formato digital Mejor Anfitrión Mejor Turista cuyos objetivos son:

- Incentivar al turista nacional y extranjero a ser buenos anfitriones y buenos visitantes respectivamente.
- Adoptar una conciencia respetuosa con nuestro entorno, respetando los espacios turísticos nacionales y el medio ambiente de una forma sustentable.
- Concientizar a la población que ellos son responsables de ser buenos anfitriones y turistas, para que a partir del ejemplo se potencien las oportunidades de desarrollo turístico y cuidado del entorno.

Los contenidos han sido desplegados a través de dos vídeos en Facebook, Instagram y YouTube. El landing page es el siguiente: <http://www.subturismo.gob.cl/mejoranfitrión-mejorturista/>

#### **Calidad de Servicios de los Turísticos:**

El fortalecimiento de la calidad de los servicios turísticos y el fomento de las buenas prácticas de sustentabilidad, son hoy un pilar fundamental para el desarrollo y crecimiento de la industria, es por ello que la Subsecretaría de Turismo potencia la implementación de distintas herramientas en los prestadores de servicios turísticos, respondiendo así a diversas exigencias de los turistas y del rubro.

En este marco es que durante el año 2019 se logran 19 nuevas distinciones y 11 renovaciones del Sello S, el cual se orienta a destacar a los servicios turísticos que han implementado buenas prácticas sustentables en los ámbitos socio-cultural, medioambientales y económicos en sus empresas. Con ello se logran contabilizar a nivel país 145 prestadores de servicios turísticos destacados como sustentables.

En cuanto a certificaciones de calidad de los establecimientos turísticos a través del Sello Q, durante el año 2019, se alcanzan 44 nuevas certificaciones y 62 renovaciones, alcanzando un total de 106 certificaciones vigentes.

En el mismo periodo se sigue robusteciendo el sistema de calidad de turismo, a través de la implementación y distinción de más prestadores de servicios turísticos con el programa SIGO, el cual, a través de capacitaciones y asistencias técnicas individualizadas o grupales, se enfoca en implementar herramientas para la mejora en el desempeño de sus negocios. Para ello se cuenta con tres versiones de aplicación, como son:

SIGO Gestión empresarial, orientado a mejoras organizacionales, con el cual se logran 121 nuevos beneficiarios y 99 distinguidas durante el año 2019. Generando un total acumulado de 1.006 beneficiarios y 806 distinguidos, desde el año 2015.

SIGO Experiencia o Innovación, orientado a la generación de innovación en productos, con el cual se logran 58 nuevos beneficiarios y 51 distinguidas durante el año 2019. Generando un total acumulado de 122 beneficiarios y 107 distinguidos, desde el año 2017.

SIGO Tecnología, orientado a la comercialización online de la oferta, el cual se encuentra actualmente en fase piloto y espera tener sus primeros resultados durante el año 2020.

Como parte de las acciones programadas en el marco de la estrategia de calidad y sustentabilidad se ejecutan 7 eventos denominados Activa Turismo en distintas regiones, con el fin de apoyar la reactivación del sector con charlas y asesorías atinentes a la situación país.

### **Capital Humano**

En materias de Capital Humano y como parte del Plan Estratégico de Capital Humano 2019 – 2022, durante el año 2019 se desarrollan 3 documentos relevantes para el desarrollo de este ámbito:

*Guía de perfiles de egreso:* documento construido entre Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) con el objetivo de dar a conocer a los prestadores de servicios turísticos, futuros estudiantes y otros actores, la oferta formativa existentes en nuestro país relacionada con la industria y que da cuenta de 83 carreras distribuidas en Centros de Formación Técnica, Instituto Profesionales y Universidades.

*Poblamiento del Marco de Cualificaciones Técnico Profesional (MCTP) en turismo:* herramienta que permite organizar los aprendizajes en niveles, de acuerdo con los conocimientos, habilidades y competencias adquiridas y que requiere el mundo del trabajo en el área técnico profesional en turismo. El resultado de este proyecto permitió identificar rutas de trayectorias laborales, competencias, complejidad de cada una de las funciones que se desempeñan en la industria, así como establecer estándares mínimos para procesos de formación y capacitación. La implementación de este proyecto instala hoy a la industria turística como una de las pocas existentes en Chile con esta herramienta.

En el marco de este proyecto es que en junio de 2019 se realizó el Seminario de Marco de Cualificaciones con 200 asistentes y relatores nacional y extranjeros, el que se programó como una actividad de capacitación puesta a disposición de docentes y académicos del mundo de la Hotelería, Gastronomía y Turismo. A su vez, dicha actividad respondió a la necesidad de dar cuenta de una política pública de capital humano que el Ministerio de Educación se encuentra instalando, y que para efectos del sector turismo traerá consecuencias concretas tanto en sus estudiantes como en las casas de estudio que impacten a especialidades o carreras de turismo.

*Modelo de Capital Humano para turismo:* documento que da cuenta construcción de una propuesta de Modelo de Capital Humano para la industria del turismo (gastronomía, hotelería y turismo), considerando el contexto social, económico y formativo del sector. Este modelo se realiza con el objetivo de identificar de manera estructural aquellos aspectos críticos vinculados al desarrollo humano de la industria, además de reconocer el foco que debe guiar la profesionalización del recurso humano de la industria determinando las acciones a seguir para materializar dicha visión.

Junto con lo anterior, en el marco del mismo Plan Estratégico, es que se ejecutan las primeras versiones de las Jornadas de Hospitalidad, las cuales tuvieron como objetivo desarrollar instancias de trabajo en torno al concepto, instalando poco a poco conciencia respecto a la importancia de ser hospitalarios frente a la prestación de servicios turísticos, y entregar conocimientos a actores vinculados a la entrega de servicios turísticos. Los encuentros se realizaron los días 13 y 14 de noviembre de 2019 en la Región Metropolitana y contó con la participación de más de 70 personas.

Durante el año 2019, también se trabajó en la articulación de cursos de capacitación en oficio para el Sector Gastronomía, Hotelería y Turismo y en Procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, junto con el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur), el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) y ChileValora. Entre los meses de marzo y diciembre de 2019 fueron puestos a disposición a nivel país diversos cursos de capacitación, específicamente en la línea programática Despega Mipe del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), los cuales beneficiaron a un total de 1.067 personas, vinculadas a la prestación de servicios turísticos. Junto con ello, y con el objetivo de reconocer las competencias de quienes a lo largo de su vida han ido construyendo una trayectoria y experiencia laboral vinculada a algún oficio, a saber, trabajadores y trabajadoras de la industria turística, es que durante el 2019 se realizaron esfuerzos conjuntos para implementar procesos de evaluación y certificación, gestionado becas para su implementación. Es por

ello que entre los meses de marzo y diciembre de 2019 fueron implementados 2.991 procesos de evaluación y certificación de trabajadores de la industria del turismo (hotelería, gastronomía y turismo).

- 2 Mecanismos de coordinación y articulación sectorial e intersectorial de 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.

En cuanto a la participación de Subsecretaría de Turismo durante 2019 en diversas instancias de coordinación y articulación intersectorial, se pueden mencionar las siguientes mesas y comités asociados a temáticas vinculadas a turismo de naturaleza y áreas silvestres protegidas:

**Comité Nacional de Áreas Protegidas (CNAP):**

Este comité, liderado por Ministerio del Medio Ambiente, tiene como propósito estudiar, analizar, evaluar y proponer al Ministerio del Medio Ambiente, las acciones, políticas, programas, planes, normas y proyectos asociados a la creación, manejo y financiamiento de las áreas protegidas, así como constituirse en una instancia de apoyo técnico y consulta en estas materias, sin perjuicio de las competencias sectoriales de cada institución pública integrante de este Comité.

**Mesa interministerial para Parques Bicentenario:**

Como se mencionó anteriormente el principal logro de esta mesa corresponde a la generación del plan de trabajo asociado al programa Parques Bicentenario, el que se presentará durante el primer trimestre de 2020 a la Comisión Interministerial de Ciudad, Vivienda y Territorio (COMICIVYT), para su aprobación y posterior implementación.

**Mesa Técnica de Concesiones en Áreas Silvestres Protegidas:**

Instancia de trabajo entre la Subsecretaría de Turismo, Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Bienes Nacionales y la Corporación Nacional Forestal, con el objetivo de lograr concesiones de Áreas Silvestres Protegidas priorizadas por el Comité de Ministros, previo a la puesta en valor de los mismos. Bajo ese contexto, es que durante el año 2019, se logra en el Parque Nacional Villarrica, el otorgamiento de una concesión gratuita del Refugio Antiguo a la Municipalidad de Pucón, el otorgamiento de una concesión onerosa del camping Las Avutardas, y el envío de propuesta de bases de concesión onerosa consensuada del Centro de Montaña Rucapillán; en el Parque Nacional Pan de Azúcar, se envía propuesta de bases de concesión onerosa consensuada del sector Caleta Pan de Azúcar; y sobre el Parque Nacional Alerce Costero se licita con fondos de la Subsecretaría de Turismo, una consultoría para la definición de modelo de negocios para concesión de sus unidades.

**Mesa de eclipses**

Participación activa en la mesa de eclipses liderada por Presidencia y Ministerio de Ciencias para coordinar y ejecutar las acciones gubernamentales asociadas al Eclipse del 2 de julio, visible en las regiones de Atacama y Coquimbo.

**Mesa nacional de turismo indígena:**

Esta mesa de trabajo, a la que convoca Subsecretaría de Turismo, tiene por objetivo coordinar programas, proyectos, acciones de turismo indígena y apoyar la conformación - funcionamiento de mesas regionales.

**Mesa de turismo rural:**

En el marco del convenio de colaboración con INDAP se ha constituido una Mesa de Turismo Rural, esto con el objetivo de definir las acciones que contemplarán su plan anual de trabajo. Dicho Plan, regirá en todo el territorio nacional, y en él se incluirán las actividades, programas y/o proyectos que las partes esperan

desarrollar en el año y los plazos en que deban ejecutarse para impulsar y desarrollar una oferta sustentable de turismo rural.

#### **Comités programas estratégicos CORFO (Programa Estratégico Nacional, Mesoregionales y Regionales)**

- Programa Estratégico Nacional “Transforma Turismo”: Destaca la participación de Subsecretaría de Turismo en el programa Transforma Turismo (nacional), donde asumió la presidencia de su Comité Ejecutivo, liderando así las acciones para dar cumplimiento a su Hoja de Ruta.
- Programa Estratégico Mesoregional “Lagos y Volcanes”: La Subsecretaría ha participado activamente en el programa mesoregional Lagos y Volcanes como parte de su Comité Ejecutivo, proporcionando información, apoyo técnico y contribuyendo a generar las articulaciones intersectoriales necesarias para dar cumplimiento a su Hoja de Ruta. Como principal logro de este programa durante el 2019 se puede mencionar la postulación de esta ruta a la declaración como “Ruta Escénica” al MOP, proceso que finalizó con la obtención de Lagos y Volcanes como la primera ruta Escénica a nivel nacional.

#### **Programa Estratégico Mesoregional “Enoturismo Chile”:**

Se destaca la participación de Subsecretaría de Turismo como parte del Comité Ejecutivo del Programa Mesoregional Enoturismo Chile. Este programa busca posicionar al enoturismo -al 2026- como una actividad imperdible para los turistas nacionales y extranjeros, con una oferta integrada, diversa, sustentable, de calidad y representativa de cada territorio, capaz de incrementar las visitas y capturar un mayor gasto por turista, impactando positivamente en el desarrollo de los valles vitivinícolas.

#### **Programa Estratégico Regional Santiago, Capital Mundial de Turismo de Montaña:**

Durante 2019 se apoyó puntualmente en la formulación y postulación del Programa Estratégico Regional de Montaña de la Región Metropolitana, que fue aprobado durante 2019, y que tiene como propósito impulsar el desarrollo del territorio de montaña de Santiago como un destino turístico internacional, de calidad, competitivo y diversificado mediante la puesta en valor del territorio y el desarrollo de una oferta turística variada, accesible y de calidad que funcione durante todo el año para capturar la creciente demanda local, nacional y extranjera del turismo de montaña y todas las actividades asociadas a éste.

#### **Mesa Técnica de Seguridad Turística:**

Mesa técnica compuesta por actores tanto del sector público como el sector privado, que tiene por objetivo monitorear, gestionar y tomar decisiones para fomentar y potenciar la seguridad turística definiendo principios, lineamientos y estándares. Dentro de los principales resultados destaca:

#### **Instrumento “Chile País Seguro”:**

En conjunto con la Subsecretaría de Prevención del Delito, se diseñó el folleto informativo “Chile País Seguro”, herramienta de apoyo que proporciona recomendaciones a los turistas internacionales con el fin de evitar que sean víctimas de la delincuencia y entregar información útil y relevante en el caso que esto ocurriese. Este folleto está siendo distribuido en los distintos puntos fronterizos a lo largo de Chile y en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, por Policía de Investigaciones (PDI) a los turistas extranjeros que hacen ingreso al país.

#### **Taller Elaboración Plan Nacional de Seguridad Turística:**

En el marco de la Mesa Técnica de Seguridad se desarrolló un taller en el que participaron gremios, autoridades de países extranjeros, representantes de instituciones públicas y el sector privado y que tuvo como objetivo validar el diagnóstico elaborado por el Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE) de la Organización de los Estados Americanos (OEA)

#### **Comité de Crisis:**

Como respuesta a la crisis social desencadenada el 18 de octubre del año 2019, la Mesa Técnica de Seguridad Turística, sirvió como base para organizar a los distintos actores tanto del sector privado como público para participar en un comité de crisis e implementar respuestas efectivas para asegurar la seguridad de turistas y proveedores de servicios turísticos.

#### **Mesa Técnica de Formalización en Turismo:**

Tiene por objetivo monitorear, gestionar y tomar decisiones para fomentar y potenciar la formalización en la industria definiendo principios, lineamientos y estándares.

### **Ruta de la Formalización:**

En conjunto con Sernatur se elaboró un documento mediante el cual se orienta y guía a los proveedores de servicios de alojamiento turístico para ser parte de la oferta formal de servicios turísticos en Chile.

### **Jornadas de Fiscalización:**

Sernatur RM ha llevado a cabo una serie de jornadas de fiscalización para hacer frente a la oferta informal de servicios de alojamiento turístico.

### **Mesa Nacional de Sustentabilidad en Turismo.**

En el año 2019, se trabajó conjuntamente en la elaboración del Plan de Implementación de Turismo Responsable, la definición de los Principios de Turismo Responsable, y la elaboración del Plan de Adaptación al Cambio Climático en el Sector Turismo, los cuales se enfocan en el despliegue en los territorios y la participación de los privados. Además, se aprobaron 19 Sellos S

3 Estudios estadísticas sectoriales	y 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.
-------------------------------------	---

### **Turismo Interno**

Durante el año 2019, la Subsecretaría de Turismo cumplió con un gran desafío relacionado al uso de las herramientas de BigData disponibles y que permiten analizar grandes volúmenes de información en forma rápida y con máximos estándares de calidad, permitiendo poner en valor toda la información disponible desde distintas fuentes. Dicho trabajo continua en año 2020-2021 con miras a compartir esta herramienta para la industria en un futuro cercano.

En otra línea de trabajo se iniciaron los análisis para modelar la demanda de viajes de turismo interno junto con su respectivo gasto asociado, con el fin de elaborar un modelo econométrico que permita proyectar los viajes que realizarían los residentes de Chile en fechas clave de intensidad turística.

### **Empleo en Turismo**

La Subsecretaría de Turismo lideró un trabajo conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) para medir el número de ocupados (trabajadores) en las Actividades Características del Turismo (ACT) en forma mensual, dando así cumplimiento a una necesidad de información de suma relevancia para el sector en términos del seguimiento y monitoreo de la actividad del Turismo. Este trabajo dará sus frutos en 2020, en que está planificada la publicación de estas estadísticas.

### **Turismo Receptivo**

Durante el año 2019, se iniciaron los análisis para modelar las llegadas de turistas extranjeros al país, con el respectivo ingreso de divisas que deja el Turismo a la economía nacional, con el fin de elaborar un modelo econométrico que permita proyectar la cantidad de turistas internacionales que arribarían al país en el corto, mediano y largo plazo.

### **Estimación del aporte al PIB del Turismo**

Uno de los desafíos más importantes del sector es determinar cuánto aporta el Turismo al PIB del país, para lo cual durante el año 2019 se iniciaron los trabajos que permitirán en el corto plazo tener una estimación de la industria en la contribución nacional, en línea con las recomendaciones y estándares internacionales establecidos por la Organización Mundial del Turismo (OMT).

### **Barómetro de Turismo**

Uno de los principales logros del año 2019 fue la reanudación del publicable "Barómetro de Turismo", documento que compila mensualmente toda la información relevante del sector, analizando la evolución mensual e interanual de las distintas variables que conforman el sector, como son, el número de ocupados en Turismo, las ventas de sectores de alojamiento y alimentación, índices de precios de productos relacionados

al turismo, y lo más importante, las llegadas de turistas extranjeros al país, según nacionalidad y paso fronterizo.

## 4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

Los desafíos que tiene la Subsecretaría de Turismo para el período 2020 – 2022, se asocian al cumplimiento de los siguientes programas y proyectos:

### **Estrategia Nacional de Turismo:**

Para el periodo 2020-2022 será fundamental la difusión de la Estrategia Nacional de Turismo 2020-2030. Para ello se desarrollará una campaña comunicacional con el objetivo de dar a conocer la nueva Estrategia Nacional de Turismo y se implementará un plan de adherencia que logre inducir la apropiación de la Estrategia entre los distintos actores de la industria del turismo. Esto último se debe a que la difusión e implementación de la estrategia no debe ser vista como una responsabilidad exclusiva de la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur), si no que del sector en su conjunto.

### **Plan Nacional de Seguridad Turística:**

Debido a que ya se encuentran identificadas las principales brechas en términos de seguridad turística en el país, y se han definido una serie de posibles iniciativas para reducir/eliminar dichas brechas, durante este 2020 y con el apoyo del Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE) de la Organización de los Estados Americanos (OEA), se elaborará el Plan Nacional de Seguridad Turística propiamente tal. En dicho plan, se priorizarán algunas de las de las iniciativas definidas previamente y se establecerá una hoja de ruta para la implementación de estas.

### **Formalización:**

Un factor clave para convertir al turismo en un eje central del desarrollo de país es ofrecer servicios turísticos con altos estándares de calidad y seguridad. Lamentablemente, el alto nivel de informalidad en el sector atenta contra esto ya que dificulta la fiscalización, el levantamiento de información y el desarrollo de estadística confiable de la industria, además de afectar negativamente el nivel de recaudación de impuestos. Es por este motivo que la Subsecretaría de Turismo en conjunto con el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) durante el año 2020 focalizarán sus esfuerzos en definir y gestionar distintas iniciativas que busquen incentivar y aumentar los niveles de formalización en la industria y a las cuales se les dará seguimiento en la Mesa Técnica de Seguridad, la cual sesionará mínimo 4 veces este año.

Las iniciativas se categorizaron en las siguientes 4 líneas de acción:

**Normativa:** Contempla la actualización del marco normativo para mejorar el nivel de regulación en la industria del turismo.

**Simplificación/implementación:** Se refiere a esfuerzos e iniciativas que buscan mejorar, transparentar y disponibilizar material que ayude a todos los actores a conocer mejor el proceso de formalización.

**Difusión:** Considera los esfuerzos que buscan educar y comunicar, tanto a prestadores de servicios turísticos como al turista, sobre los beneficios y aspectos positivos que implica la formalización.

**Fiscalización:** Considera los esfuerzos que buscan potenciar y hacer más eficiente la fiscalización al turismo informal.

### **Declaración de Principios de Turismo Responsable:**

Durante este año 2020 se difundirá la Declaración de Principios de Turismo Responsable elaborada el año 2019. Para esto se desarrollará una campaña comunicacional y se llevará a cabo su lanzamiento oficial, lo que permite visibilizar, difundir y promocionar los Principios del Turismo Responsable”, así como también el involucramiento de los diferentes actores tanto del sector público como del privado.

### **Plan de Implementación de Turismo Responsable:**

A partir de los hallazgos y brechas identificadas del modelo actual, fue posible definir los principales desafíos estratégicos en materia de sustentabilidad y calidad turística, los cuales son:

- Establecer acuerdos transversales sobre la sustentabilidad, para lo cual se requiere delimitar los alcances de la sustentabilidad en la industria, establecer un decálogo de principios de base para el desarrollo del turismo responsable, y permear otros ámbitos de la administración del Estado, liderando iniciativas para el desarrollo sustentable.
- Impulsar la asociatividad y generar sinergias para lo cual se requiere generar concordancia entre prestadores locales para la integración de servicios y fortalecimiento de la oferta, generando confianzas y redes de cooperación para la transferencia e implementación de buenas prácticas, orientando esfuerzos al desarrollo colaborativo local y a ofertas que pongan en valor la identidad local y naturaleza del territorio con un enfoque turístico, estimulando la identificación de oportunidades para el ingreso de nuevos servicios de apoyo para un turismo responsable, y adoptar un compromiso por el turismo responsable, tanto desde la perspectiva de los actores de la industria, del turista y de la comunidad local.
- Instalar un modelo de gobernanza público-privada para lo cual se requiere alinear la gestión de la sustentabilidad a nivel central, regional y local, coordinar esfuerzos público-privados a nivel local para promover una oferta que releve la identidad de los territorios, y empoderar al sector privado para aumentar su participación en la gestión turística responsable y el fomento de buenas prácticas.

En respuesta a los principales desafíos estratégicos identificados, las líneas de acción recomendadas a priorizar para el periodo 2020-2022 son:

- Fortalecer la coordinación y despliegue de iniciativas en el territorio, de acuerdo a las directrices establecidas en la Mesa Nacional de Sustentabilidad y la Mesa Técnica de Turismo Responsable, con el fin de fomentar y mejorar las redes asociativas, el uso de las plataformas digitales, y las tecnologías existentes.
- Realizar campañas comunicacionales para difundir e incentivar las buenas prácticas de un turista responsable y la responsabilidad que tiene la comunidad en habilitar un turismo sostenible.
- Introducir una infraestructura de apoyo digital para establecer un sistema de gestión de turismo responsable, poniendo al turista en el centro de la cadena de valor, impulsando la asociatividad en el territorio, y agilizando la dirección desde nivel central.

### **Plan de Adaptación al Cambio Climático en el Sector Turismo:**

Si bien el sector turismo en Chile es vulnerable al cambio climático principalmente por la pérdida de los atractivos turísticos naturales y el aumento del riesgo de los eventos extremos que disuaden a los turistas de visitar Chile, el proceso de la elaboración del plan sectorial de adaptación en el sector turismo evidenció la necesidad de instalar capacidades en el sector turismo, y generar condiciones habilitantes para la implementación de medidas de adaptación.

Con el objetivo de instalar las capacidades necesarias en el sector y generar condiciones habilitantes para la adaptación y mitigación al cambio climático, se establecieron tres objetivos específicos para los años 2020-2022:

- Fortalecer las capacidades de la institucionalidad de turismo y las coordinaciones intersectoriales, público y privadas, para contribuir a la adaptación al cambio climático en el sector turismo.
- Gestionar y difundir información vinculada al impacto y adaptación al cambio climático en el sector turismo, profundizando y entregando la información de los impactos del cambio climático en el Sector Turismo, para la toma de decisiones en la gestión pública, y orientar al sector privado y la institucionalidad hacia la adaptación al cambio climático.
- Implementar acciones para disminuir los impactos negativos del cambio climático, gestionando las circunstancias actuales para adaptarse al cambio climático, atendiendo vías de diversificación de la oferta, variación en la demanda y coordinación de los territorios.

Las medidas del Plan de Adaptación al Cambio Climático en el Sector Turismo recomendadas a priorizar para el periodo 2020-2022 son:

- Instalar capacidades en la Subsecretaría de Turismo, Sernatur, Sernatur regional y en los gestores públicos relacionados en materia de cambio climático y turismo, a través de:
  - La transferencia de conocimiento en materia de cambio climático a nivel local, particularmente en municipios y las mesas público-privadas.
  - La transferencia de conocimientos de programas de eficiencia energética y energías renovables desarrollados por el Ministerio de Energía.
- Incluir el cambio climático en la planificación del sector turismo a través de:
  - La incorporación de lineamientos de cambio climático en la Estrategia Nacional de Turismo.
  - La definición de lineamientos y medidas de adaptación al cambio climático en los nuevos/actualizaciones de Planes de Acción ZOIT, PLADETUR.
- Mejorar la coordinación entre actores de diversos sectores, públicos y privados, en materias de cambio climático a través de:
  - La incorporación de materias de adaptación al cambio climático en la Mesa Nacional de Sustentabilidad (MNST).
  - La incorporación de materias de adaptación al cambio climático en los Comité de Seremis del Turismo, en coordinación con los CORECC.
  - La revisión y difusión de los criterios medioambientales del Sello de Turismo Sustentable, Sello S.
- La identificación de proyectos que contribuyen a la adaptación al cambio climático del Plan Especial de Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo Sustentable al año 2030.
- Generar y gestionar información necesaria para la acción climática en la industria turística a través de:
  - La actualización de las tipologías de turismo, la identificación de la ZOIT, o destino turístico, más vulnerable al cambio climático en cada región.
  - La selección de los pilotos a realizar los análisis de vulnerabilidad al cambio climático.
- El desarrollo de metodologías de índice de saturación en destinos turísticos y ZOIT, incorporando proyecciones de cambio climático (MMA) e implementando medidas de descongestionamiento.
- Informar y orientar a los prestadores de servicios turísticos y a los turistas sobre las oportunidades de adaptación y mitigación al cambio climático a través de:
  - La difusión de recomendaciones de conductas responsables con el cambio climático por parte de los turistas y de la comunidad.
  - La difusión y promoción de guías técnicas e incentivos para su implementación a través de medios digitales y redes asociativas.
- Promover y gestionar medidas de adaptación del sector a través de:
  - La propuesta de líneas de experiencias turísticas alternativas por región, considerando proyecciones de cambio climático.
  - El diseño e implementación de Acuerdos Territoriales de adaptación en el sector turismo.
- La gestión para la ejecución de los proyectos identificados en el Plan Especial de Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo Sustentable a año 2030, identificados como contribuyentes a la adaptación al cambio climático.

### **Zonas de Interés Turístico (ZOIT):**

Los desafíos más relevantes para el periodo de Gobierno 2020-2022 en relación a las Zonas de Interés Turístico están relacionados con la ejecución de los proyectos definidos en los Planes de Acción.

La priorización y ejecución de los Planes de Acción requieren:

- Fortalecer la gobernanza de las Zonas de Interés Turístico (ZOIT), la cual es presidida por Sernatur Regional y comprende a todos los actores públicos y privados relevantes del territorio.
- Mejorar y agilizar las coordinaciones entre la Subsecretaría de Turismo, Servicio Nacional de Turismo (Sernatur), y Servicio Nacional de Turismo Regional para la ejecución de los proyectos de Zonas de Interés Turístico (ZOIT) y el proceso de declaración ZOIT.
- Comunicar los acuerdos transversales de qué es lo que es una ZOIT y cuáles son sus alcances a través de la difusión del ABC ZOIT.
- Darle continuidad al incentivo PMU-ZOIT, alineándolo de manera categórica con la ejecución del Plan de Acción.
- Desarrollar otros incentivos ZOIT asociados a las líneas estratégicas que no son abarcadas por el PMU-ZOIT, es decir; Desarrollo de Productos y Experiencias, Promoción, Sustentabilidad, y Capital Humano.

- Actualizar el reglamento que fija el procedimiento ZOIT para la ejecución y su seguimiento.

#### **Turismo Municipal:**

Con el objetivo de aumentar el involucramiento y el compromiso de los alcaldes y alcaldesas con el desarrollo turístico en su comuna, se establece como desafío para el año 2020-2022 actualizar el “Manual de Buenas Prácticas en Turismo Municipal” y gestionar instancias de encuentro anuales. Las instancias de encuentro generarán un espacio para que los alcaldes y alcaldesas tengan la oportunidad de interactuar con actores relevantes para los municipios y conversar sobre materias de interés de las distintas comunas del país, vinculadas al turismo.

#### **Desarrollo de Estudios para obtener información relevante del sector:**

Fortalecer el Sistema Estadístico del Turismo del país, contribuyendo con la generación de más y mejores estadísticas relacionadas al sector, que den cuenta del crecimiento y desarrollo del Turismo, con el fin de favorecer la toma de decisiones de los principales Stakeholders.

- Modernizar los modelos existentes que permiten hacer proyecciones de turismo interno y receptivo en el corto, mediano y largo plazo, utilizando herramientas de BigData disponibles y plataformas tecnológicas de Power Business Intelligence que permitan poner en valor la generación de nueva información.
- Avanzar con proyectos de gran relevancia para el sector relacionados a la medición del empleo en Turismo y su aporte al PIB nacional, así como también continuar desarrollando las herramientas disponibles de BigData, que permitan a Chile ser pionero en esta materia a nivel internacional.

#### **Turismo de naturaleza:**

- Programa Market Ready para Turismo de Naturaleza: fortalecer las competencias de comercialización de los emprendedores y empresarios de turismo naturaleza asociados a Áreas Silvestres Protegidas, para posicionar sus experiencias con el fin de especializar y diferenciar su oferta, incrementando con ello su competitividad, sus ventas y creando valor para sus clientes. Durante 2020 se implementará este programa de forma digital dirigido en forma piloto para 50 emprendedores de diversas regiones.
- Diseño de infraestructura Parque Nacional Conguillío: desarrollo del proyecto de diseño para la puesta en valor turística del Parque Nacional Conguillío, mejorando las zonas de uso público en los sectores de Captrén, Truful Truful, Conguillío, Los Paraguas y Arcoíris.
- Presentación del Plan de Acción de Parques Bicentenario a la Comisión Interministerial de Ciudad, Vivienda y Territorio para su aprobación y posterior implementación en torno a cinco áreas silvestres protegidas.

#### **Astroturismo**

- Especialización en astroturismo: contribuir al fortalecimiento de las capacidades de empresarios turísticos y guías en las regiones de Coquimbo y La Araucanía, mediante el desarrollo de dos iniciativas orientadas a la transferencia de conocimientos, habilidades y destrezas sobre turismo y astronomía, apuntando a la sofisticación de la oferta de astroturismo en el país.

1) *Homologación de planes formativos para guías de astroturismo:* en el marco del Plan Estratégico de Capital Humano, la Subsecretaría de Turismo y Sernatur Coquimbo desarrollan el diseño y pilotaje de un plan formativo para profesionales ligados al astroturismo, el que proporcionará conocimientos, destrezas y habilidades asociadas a la entrega de servicios de guiaje y astronomía. Este proyecto contribuye a mejorar el estándar de la prestación de servicios turísticos en los guías de turismo que operan en la región y, además, concluirá con la certificación de sus competencias laborales a través del perfil de guía general de ChileValora, lo que facilitará su posterior registro como prestadores de servicios turísticos en Sernatur. Se espera contar con los resultados de este trabajo durante el primer semestre de 2020.

2) *Apoyo para el desarrollo del Programa de Formación en Astroturismo y Cosmovisión Mapuche, Región de La Araucanía:* implementación de un programa de formación para aumentar la competitividad del sector turismo y de servicios relacionados, a partir de la formación en astroturismo y su vinculación con la cosmovisión indígena regional. La idea de este programa es capacitar a 135 empresarios y/o personas naturales vinculadas al turismo en astronomía básica y cosmovisión mapuche, para que puedan crear experiencias turísticas en el marco del eclipse 2020, con un relato válido y coherente.

## **Turismo gastronómico**

- Lineamientos estratégicos turismo gastronómico: elaborar una estrategia que permita impulsar el turismo gastronómico a nivel nacional, considerando la definición de componentes, líneas de acción y metas que contribuyan a aumentar la competitividad del sector a través del rescate de ingredientes, productos, preparaciones típicas y el posicionamiento de chef nacionales como embajadores gastronómicos a nivel internacional.
- Seminarios y activaciones "Sabores Chile 2020": generar instancias de diálogo entre actores regionales, nacionales e internacionales, para compartir tendencias, aprendizajes y experiencias vinculadas a gastronomía capaces de potenciar el desarrollo y posicionamiento del turismo gastronómico a nivel regional y nacional.

## **Turismo indígena**

- Proyecto de red de infraestructura de interpretación intercultural de la naturaleza del Lafken Mapu: este proyecto surge como iniciativa en la hoja de ruta establecida por el Programa Estratégico Regional (PER) de La Araucanía Costera, el cual contempla la ejecución de una red de miradores que permita a las comunidades lafkenche poner en valor la cosmovisión mapuche y sus recursos naturales, potenciando un circuito turístico en el sector costero de la región.

Durante el 2020 se desarrollará la segunda etapa del proyecto, que involucra la construcción de dos miradores, uno en la comuna de Toltén y otro en la comuna de Carahue, poniendo en valor la cosmovisión mapuche y sus recursos naturales.

- Pilotos Market Ready: fortalecer las competencias de comercialización de los emprendedores y empresarios de turismo indígena, para posicionar sus experiencias de turismo indígena, con el fin de especializar y diferenciar su oferta, incrementando con ello su competitividad, sus ventas y creando valor para sus clientes. Durante 2020 se implementará este programa en al menos tres territorios distintos con emprendedores de diversos pueblos.

## **Turismo aventura**

- Estándares de referencia turismo aventura: asesoramiento técnico y especializado de Adventure Travel Trade Association (ATTA) para el desarrollo de normas y estándares internacionales para la regulación y buen funcionamiento de la industria del turismo aventura en Chile adecuadas al panorama internacional actual.
- Gestión comunicacional de eventos deportivos: desarrollo e implementación de estrategia comunicacional para el fortalecimiento de eventos deportivos con potencial turístico.

## **Turismo rural**

Fortalecer las competencias de comercialización de los emprendedores y empresarios de turismo rural, para posicionar sus experiencias de turismo, con el fin de especializar y diferenciar su oferta, incrementando con ello su competitividad, sus ventas y creando valor para sus clientes, específicamente a través del modelo de posadas turísticas.

### **Rutas patrimoniales**

Implementación de sistema de señalización e interpretación para la puesta en valor turística de rutas patrimoniales, diseñando un sistema de señalética e información turística, además de contribuir a la actualización contenidos digitales que permitan complementar la información disponible en distintos soportes (web, apps y otros). Esto se realizará de forma piloto en cuatro rutas:

- Cultura Chinchorro (Región de Arica)
- Barrio Matadero Franklin (Región Metropolitana)
- Lago Budi (Región de La Araucanía)
- Estrecho de Magallanes (Región de Magallanes)

### **Fortalecimiento transversal a líneas de experiencias**

Plan Formativo de Guías Generales: diseñar y pilotar plan formativo en formato e-learning para profesionales del sector, que proporcione conocimientos, destrezas y habilidades asociadas a la entrega de servicios de guiaje, de forma coherente a los requisitos establecidos en el Reglamento N°19.

- Canal Digital de Activación de la Oferta: Desarrollar una solución web que permita, a través de los actuales canales de promoción turística nacional como los portales chileestuyo, chile.travel, y la app chile travel, ofrecer a los empresarios del sector una solución para poder ofertar sus productos turísticos asociados a las diversas líneas de experiencias priorizadas, de forma directa al potencial público para su comercialización. Con esto los actuales portales de promoción

## **Calidad**

Para el periodo 2020 – 2022, en materias de calidad, el desafío es dar continuidad al fortalecimiento de la estrategia de Calidad – Sustentabilidad, logrando una mayor implementación de las herramientas existentes, como son Sello Q, Sello S, SIGO en sus tres modalidades y Activa Turismo.

De manera complementaria y como parte del mismo ámbito de calidad, el Turismo Accesible, será un pilar fundamental de trabajo de cara a un turismo para todos y acorde al enfoque en nuevos segmentos. Es por ello que un desafío importante en esta materia será la creación de una Gobernanza Nacional de Turismo Accesible, como instancia formal de coordinación, para lo cual se elaborará un plan de trabajo que facilite la incorporación de medidas o acciones por parte de los prestadores de servicios turísticos, alineados con las normativas y regulaciones que rigen hoy en día (Ley de inclusión laboral y Decreto 50 Accesibilidad Universal OGUC). Esto en conjunto con fortalecer y ampliar la Red Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Accesibles, con el fin de encadenar productos turísticos en esta línea y generar asociatividad empresarial.

## **Capital Humano.**

Por otra parte, de acuerdo al análisis y evaluación de los productos estratégicos establecidos para la institucionalidad de la Subsecretaría de Turismo, así como del resultado de las acciones del Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo 2019-2022, es que, uno de los desafíos más relevantes en esta materia, es el Fortalecimiento de Gobernanza Público Privada de Capital Humano para lo cual se mantendrán las instancias de trabajo asociativo como son los Comité y Mesas. A su vez se espera un mayor posicionamiento concepto Hospitalidad, para lo cual se desarrollará e implementará un ciclo de charlas que tendrá como fin último impactar en la cultura nacional, fomentando la importancia de contar con un servicio turístico hospitalario. Junto con ello basado en el programa de posicionamiento de capital humano de turismo, la Subsecretaría de Turismo espera gestionar una estrategia comunicacional que le permita posicionar tanto el concepto de hospitalidad en la industria, como difundir las distintas herramientas y documentos claves desarrollados durante el año 2019 en esta materia.

En el mismo marco se espera la Implementación de Marco de Cualificaciones técnico profesional de turismo, siendo el desafío próximo implementar los productos obtenidos en el año 2019 en un ejercicio real y práctico sobre el uso de las herramientas identificadas en el proyecto ejecutado. Para lo cual se cuenta con un presupuesto inicial de 60 millones de pesos. La ejecución de este proyecto será uno de los principales logros de gestión de la Subsecretaría de Turismo, primero porque responderá a una meta establecida de manera consensuada por todos los actores en el comité técnico público privado de capital humano, segundo porque responde a una política pública de alcance nacional y tercero porque se convertirá en el segundo sector productivo en implementar su marco de cualificaciones a nivel país, marcando así un precedente para otras industrias y otros países.

Siguiendo en la línea de establecimiento de estándares que aseguren una entrega de servicios pertinentes y de calidad para la industria turística, es que la Subsecretaría de Turismo se ha propuesto desde 2019, trabajar en conjunto con las instituciones públicas y privadas que ponen a disposición procesos de capacitación. Para ello el equipo de capital humano de turismo, ha construido un lineamiento de trabajo con cada una de dichas instituciones, así como un protocolo que le permite formar parte tanto del proceso de definición de temáticas de capacitación, para que de este modo respondan realmente a los requerimientos de la industria, así como del proceso de colocación de las personas que serán parte de dicho proceso. De este modo, se espera garantizar que los recursos públicos enfocados principalmente a capacitación tengan asidero con la realidad sectorial y que por tanto tengan un impacto directo en la calidad de la entrega de servicio y con ello en la productividad local nacional.

## **Inversiones:**

En cuanto a inversiones y con un presupuesto estimado anual de 25 millones de pesos, los desafíos se enmarcan en mantener la coordinación y la periodicidad en las acciones de articulación con las instituciones vinculadas a la Mesa Técnica de Concesiones en Áreas Silvestres Protegida del Estado (ASPE), lo que

permitirá avanzar en un proceso de concesiones eficiente y atractivo para potenciales inversionistas. Es en este marco que se apoyará la gestión de la mesa realizando durante el 2020 una consultoría que permita el diagnóstico y definición de modelo de negocio de dos parques priorizados, enfocado en una pronta concesión.

Otra gobernanza que se espera generar en el periodo corresponde al Comité de Inversiones, como una instancia macro de acción y de decisión estratégica, que se encargue de poder articular, definir y entregar lineamientos de acción, favoreciendo la concreción de inversiones turísticas. Se espera instaurar con representantes del Ministerio de Bienes Nacionales, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Ministerio de Obras Públicas, entre otros organismos relevantes en la materia.

En esta misma línea y con el objeto de poder ampliar las alternativas y tipos de experiencias que se pueden generar en torno a nuevas oportunidades, además de mantener el trabajo conjunto con la Corporación de Fomento (CORFO) y el Ministerio de Bienes Nacionales, un desafío importante es poder articular con Empresa de Ferrocarriles del Estado (EFE), para desarrollar un trabajo coordinado de planificación de oportunidades de inversión. Se espera poder formalizar los vínculos y desarrollar una planificación en la materia.

Sobre las "Propuestas de Incentivos Tributarios para la industria del turismo", documento desarrollado durante el año 2019, se espera trabajar durante el año 2020 en un levantamiento de benchmarking más acabado y un trabajo legal y tributario en profundidad en colaboración con otras instituciones como InvestChile.

Finalmente, se espera seguir trabajando en generar un ecosistema de apoyo a los inversionistas. Para ello, se espera contar con una plataforma [www.invierteturismo.cl](http://www.invierteturismo.cl) actualizada; que permita entregar acceso fácil y rápido a antecedentes claves para la toma de decisiones. Junto con accionar nuevas actividades de difusión que potencien la atracción de más inversionistas, robusteciendo el vínculo con InvestChile, y propiciando instancias de coordinación.

#### **Innovación:**

En el ámbito de Innovación y con un presupuesto estimado anual de 30 millones se espera impulsar la innovación y transformación digital de las empresas de turismo por medio de herramientas e información que les permitan agregar valor a su oferta y mejorar el desempeño de sus negocios, pudiendo generar un mejor impacto en la demanda. Con ello se espera contar con un crecimiento sostenido de empresas turísticas inscritas en la plataforma Conecta Turismo, así como un impacto de al menos 60 empresas beneficiarias del programa de activación anualmente.

Acciones que se complementan con el ámbito de calidad, en lograr una mayor implementación del SIGO en su modalidad de tecnología, así como otras iniciativas establecidas en la Hoja de Ruta de innovación y transformación digital 2019 - 2022, desarrollado en conjunto con el Programa Estratégico Transforma Turismo. Todo con el fin de generar una cultura de innovación de una manera transversal, especialmente en los emprendedores y las Mipymes turísticas.

---

# Anexo 1

## Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

#### 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 2019

##### Nr Descripción

- 1 Durante el año 2019 se logró una ejecución de MM\$ 4.613, equivalente a un 99,2% del presupuesto asignado, superando levemente la ejecución obtenida en 2018. Esto permitió asegurar la continuidad operativa de la Subsecretaría, así como el desarrollo de un conjunto de actividades dentro de las que debemos destacar: i. Potenciar la campaña de turismo interno y desarrollar una campaña de conciencia turística para difundir los beneficios de la actividad y fomentar el turismo interno, asignando para ello más de MM\$ 600. Se debe resaltar que, durante el año 2019, se duplicó el presupuesto y ejecución destinada directamente a Promoción Nacional
- 2 ii. Fortalecer los programas de capacitación turística que ofrece el Estado, con un especial foco en la calidad del servicio y mejora en la gestión, por \$ 420 millones.
- 3 iii. Continuación del Proyecto Lafkenmapu, asignando MM\$164,8 para el desarrollo de la segunda etapa, esto dentro de los compromisos presidenciales del Plan Impulso Araucanía
- 4 iv. Se destinaron más de 120 millones de peso para el desarrollo de nuevas experiencias en turismo Enológico y Gastronómico

#### Objetivos Ministeriales

##### Nr. Objetivo

- 1 Generar cambios en el acceso a mercados, despejar barreras de entrada a ellos y disminuir la burocracia gubernamental de modo de impulsar el emprendimiento e incrementar la productividad de la economía.
- 4 Desarrollar programas innovación para disminuir la brecha digital de las pequeñas y medianas empresas, fortaleciendo plataformas de capacitación, comercialización y colaboración, que les permita competir en nuevos mercados.
- 5 Incentivar el turismo interno con un enfoque sostenible, inclusivo y tecnológico, con el fin de contribuir al desarrollo de la actividad y mejorar el acceso de distintos segmentos de la población.
- 7 Generar actividades de promoción, desarrollo de infraestructura y el acceso a instrumentos de fomento y capacitación en destinos turísticos distribuidos a lo largo de Chile, en coordinación con los sectores público y privado, a fin de potenciar sus atractivos y mejorar la competitividad de la industria.
- 9 Eliminación de obstáculos y despeje de barreras de entrada a los mercados por parte de nuevos competidores y de las barreras de salida por parte de los consumidores, velando por la protección de los derechos del consumidor, trabajando para que estos dispongan de información suficiente para tomar decisiones libres y cuenten con mecanismos ágiles para hacer valer sus derechos.

## Objetivos Estratégicos

Nr. Objetivo		Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
1	Impulsar el desarrollo turístico sustentable mediante la ejecución de los lineamientos estratégicos sectoriales.	4, 5, 7	1,2
2	Potenciar el desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado.	4, 5, 7	1,2
3	Generar condiciones para focalizar inversiones del sector público y/o promover las del sector privado en las zonas de interés turístico.	1, 5, 7	1,2
4	Potenciar la articulación internacional para atraer turistas e intercambiar experiencias exitosas para el desarrollo del sector.	4	1,2
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.	1, 4, 5, 7, 9	1,2
6	Generar información necesaria para coordinar, diseñar y proponer políticas públicas que favorezcan el desarrollo sustentable y la promoción de la actividad turística.	1, 4, 5, 7, 9	3

## Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

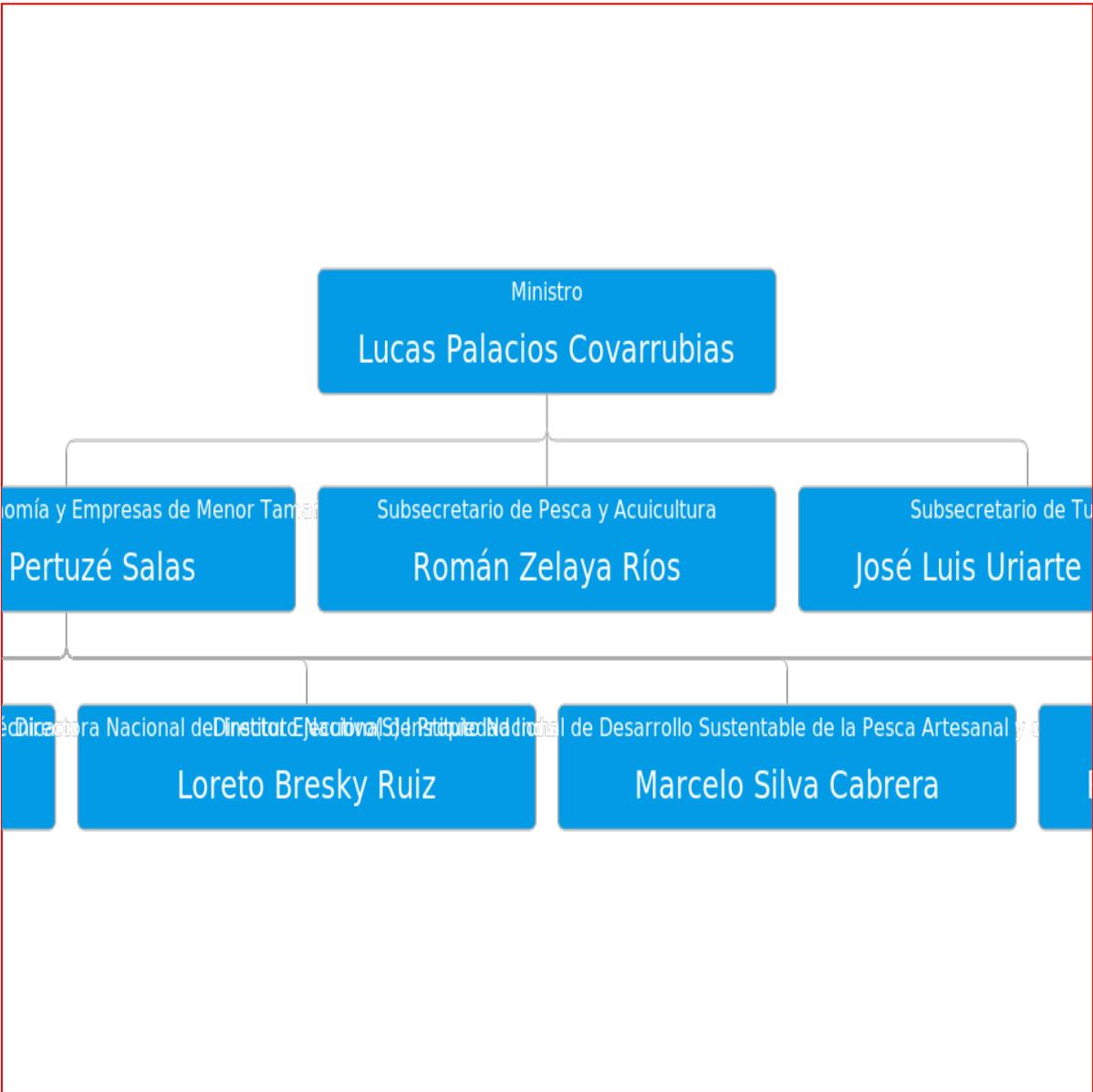
Nr. Producto	Descripción	Clientes
1	Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística	Diseño, implementación y seguimiento de planes y programas para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística, con énfasis en destinos turísticos priorizados, áreas protegidas del Estado y zonas de interés turístico. Además, se contempla aquí la provisión de asistencia técnica, capacitaciones, y guías técnicas.
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.
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.

## Clientes / Beneficio / Usuarios

Nr. Descripción	Cantidad
1 Comité de Ministros del Turismo integrado por los ministros de Economía; Obras Pública; Vivienda y Urbanismo; Agricultura; Bienes Nacionales; Medio Ambiente; y el Presidente del Consejo Nacional de la Cultura y Las Artes	1
2 Órganos de la administración del Estado que se relacionan con el turismo	24
3 Prestadores de servicios turísticos	21.016
4 Administraciones y/o organizaciones turísticas de otros países	10
5 Gremios del sector turismo	204
6 Organizaciones público-privadas y asociaciones municipales vinculadas al desarrollo turístico	10
7 Visitantes nacionales y extranjeros	6.603.248
8 Comisiones de Economía de la Cámara de Diputados y del Senado	2

9	Servicio Nacional de Turismo	1
10	Gobiernos regionales	16
11	Organizaciones internacionales	6
12	Municipios	345

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





### c) Principales Autoridades

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
Subsecretario de Turismo	José Luis Uriarte Campos
Encargado Unidad de Planificación, Gestión y Participación Ciudadana	Nelson Vidal T.
Jefa de Gabinete	María Florencia Palumbo
Jefe División de Fomento e Inversiones	Cristobal Forttes Vial
Encargada Unidad de Fomento	Marcela Landeros V.
Encargado Unidad de Experiencias	Cristobal Benítez V.
Jefe División de Estudios y Territorios	María Fernanda Ribero R.
Encargado Unidad de Territorios	Renzo Guliano V.
Encargado Unidad de Análisis Estadístico	Harry Estay J.

# Anexo 4

## Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

**Resultado Global año 2019 : 100,00 %**

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de aumento de viajes generados por el turismo interno del año t, respecto al año 2016

**Producto Estratégico**

Estudios y estadísticas sectoriales

**Fórmula del Indicador**

$(N^{\circ} \text{ de viajes generados por el turismo interno del año } t / N^{\circ} \text{ de viajes generados por el turismo interno del año } 2016) * 100$

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	102,00	0,00	113,79	107,16	100,00 %

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de convenios de colaboración suscritos por la Subsecretaría de Turismo al año 2022

**Producto Estratégico**

Mecanismos de coordinación y articulación sectorial e intersectorial

**Fórmula del Indicador**

$(N^{\circ} \text{ de convenios de colaboración suscritos en el año } t / N^{\circ} \text{ de convenios de colaboración comprometidos para al año } 2022) * 100$

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	60,00	0,00	104,00	76,00	100,00 %

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de áreas silvestres protegidas contempladas en el Programa Grandes Parques Bicentenario con acciones de puesta en valor en sus zonas de uso público.

**Producto Estratégico**

Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística<BR> - Puesta en valor Parques Bicentenarios

**Fórmula del Indicador**

$(N^{\circ} \text{ de áreas silvestres protegidas contempladas en el Programa Grandes Parques Bicentenario con acciones de puesta en valor en sus zonas de uso público en el año } t / N^{\circ} \text{ de áreas silvestres protegidas contempladas en el Programa Grandes Parques Bicentenario}) * 100$

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	40,00	0,00	87,00	80,00	100,00 %

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de acuerdos internacionales suscritos relacionados con el sector turismo.

**Producto Estratégico**

Mecanismos de coordinación y articulación sectorial e intersectorial<BR> - Acuerdos internacionales

**Fórmula del Indicador**

$(N^{\circ} \text{ de acuerdos internacionales suscritos en materias turísticas durante año } t / N^{\circ} \text{ de acuerdos internacionales en materias turísticas comprometidos al año 2022}) * 100$

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	30,00	0,00	50,00	50,00	100,00 %

# Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

## Estado de los compromisos

Compromiso	Estado
Crear herramientas de fomento específicas para iniciativas turísticas que pongan en valor el patrimonio de los pueblos indígenas	En Proceso
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
Desarrollar un plan de seguridad turística en los principales polos turísticos, con el fin de focalizar los esfuerzos anti-delincuencia	En Proceso
Desarrollar un sistema de apoyo al turista en caso de emergencias y desastres naturales	Terminado
Evaluar y potenciar los programas de emprendimiento turístico de Corfo	Terminado
Fortalecer los programas de capacitación turística que ofrece el Estado, con un especial foco en la calidad del servicio	Terminado
Implementar un programa para dar oportunidades de empleo a adultos mayores y personas con discapacidad, reconociendo su conocimiento para transformar el turismo es un pilar de inclusión social	En Proceso
Nueva Ley que autoriza el cabotaje de pasajeros a cruceros de bandera extranjera (Ley N° 21138)	Terminado
Facilitar la concesión de servicios turísticos en Parques Nacionales a comunidades indígenas, a través de la Ley de Turismo	En Proceso
Proyecto de Ley para activar incentivos tributarios a la inversión turística en zonas aisladas	En Proceso
Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo (Boletín N° 9170-23)	En Tramitación
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	Terminado
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

---

# **Anexo 6** Evaluaciones

No aplica a este Servicio

# Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	3	15,00%	15,00%
Gestión Eficaz	5	65,00%	65,00%
Eficiencia Institucional	2	20,00%	20,00%
<b>Total</b>		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
<b>Calidad de los Servicios</b>				<b>15,00%</b>	<b>15,00%</b>
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	100%	100.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	Medir	50.00%	Cumple	5.00%	5.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	4 días	4.00 días	100.00%	5.00%	5.00%
<b>Gestión Eficaz</b>				<b>65,00%</b>	<b>65,00%</b>
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	Medir	2.00%	Cumple	5.00%	5.00%
Porcentaje de áreas silvestres protegidas contempladas en el Programa Grandes Parques Bicentenario con acciones de puesta en valor en sus zonas de uso público.	80%	87.00%	108.75%	25.00%	25.00%
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	Medir	0.00%	Cumple	5.00%	5.00%
Porcentaje de convenios de colaboración suscritos por la Subsecretaría de Turismo al año 2022	76%	104.00%	136.84%	25.00%	25.00%

Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	Medir	80.00%	Cumple	5.00%	5.00%
<b>Eficiencia Institucional</b>				<b>20,00%</b>	<b>20,00%</b>
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100%	98.00%	102.04%	10.00%	10.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	15%	15.00%	100.00%	10.00%	10.00%

<b>Porcentaje de Cumplimiento Global</b>	<b>100%</b>
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>	<b>7.6%</b>
<b>Porcentaje del bono</b>	<b>100%</b>

### Notas explicativas

El resultado 2019 de 99,5% de la Subsecretaría de Turismo, se debe a hallazgos detectados en dos indicadores: Trámites finalizados, el servicio no cumplió la meta por error al contabilizar los días de demora en el trámite en días hábiles y debía ser medido en días corridos. Razones causa externa Indicador Medida Áreas Silvestre Protegidas, se debe a que no sesiono el comité interministerial por tanto no se pudo aprobar el programa parque bicentenarios.

# Anexo 8

## Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

Cuadro 11 - Cumplimiento de Desempeño Colectivo años 2018 - 2019

N°	Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Número de Metas Comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
1	2018	Gabinete Subsecretaria-Planificación y Gestión-Comunicaciones.	10	4	100	8%
2	2018	División de Estudios y Territorio-Fomento e Inversión	9	5	100	8%
3	2019	Gabinete Comunicaciones - Planificación	8	4	100	8%
4	2019	División de Estudios y Territorio -División de Fomento e Inversión	11	4	100	8%

### Resumen

**Monto a Pagar (pesos \$)**

\$ 28.897.000

**Monto promedio por persona (pesos \$)**

\$ 1.521.000

**% del gasto total en subtítulo 21**

2 %

---

# Anexo 9

## Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

### Resultados

Durante el año 2018 se implementaron dos diseños de infraestructura pública habilitante con criterios inclusivos o de accesibilidad universal. El trabajo consistió en la ejecución de infraestructura para el uso público al interior de Parques Nacionales (Parque Nacional La Campana y Alerce Costero), correspondiente al mejoramiento y habilitación de paradores, miradores, rampas de acceso, senderos peatonales, juegos interpretativos, centros de visitantes, baños públicos familiares (con mudadores para ambos sexos), señalética, estacionamientos, sitios de camping y de áreas de merienda inclusivos y con accesibilidad universal.

Por otro lado, en el marco del plan de difusión de competencias laborales para el año 2018, se continua con la participación del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género en la mesa de Capital Humano de Turismo, en la línea de construcción de perfiles ocupacionales, así como en el análisis permanente de la industria desde la perspectiva de género.

Además, a través de oficio circular N°7500, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, 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.

Para el año 2019, se comprometieron acciones concretas que incorporaron el enfoque de género en la gestión de la Subsecretaría, tales como:

- **Calidad y Capital Humano:**

Se realizó la confección del Plan de Capital Humano para el Turismo 2019 denominado **“Plan Estratégico Capital Humano Turismo 2019-2020” el cual incorpora enfoque de género**. El Capital Humano es un factor fundamental en el desarrollo de la industria turística, toda vez que la entrega de servicios implica la permanente vinculación entre quienes otorgan y reciben servicios turísticos. En este contexto, el desarrollo del capital humano en turismo pondrá especial énfasis en la CAPACITACIÓN y CERTIFICACIÓN del recurso humano de la industria, la cual cuenta con una fuerte presencia de mujeres. A su vez, apoyar iniciativas de capacitación laboral, permitió responder a las necesidades actuales de la industria e incorporar nuevas competencias para su crecimiento y desarrollo. Asimismo, la implementación de procesos de evaluación y certificación de competencias laborales, facilita la valorización del recurso humano del sector y con ello aumentar la calidad del servicio que está siendo entregado.

**Certificación en perfiles ocupacionales para la industria turística:** Mediante la incorporación de esta medición el año 2019, se establece la necesidad de conocer el porcentaje de mujeres certificadas en perfiles ocupacionales para la industria turística, midiendo la efectividad de las acciones de focalización a las mujeres que participan en el sector. Es así que podemos señalar que dicho indicador obtuvo como resultado que el 93% del total de personas que pasaron por un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales de algún perfil del sector gastronomía, hotelería y turismo del año 2019 fueron mujeres, y un 7% fueron hombres.

- **Porcentaje de convenios de transferencia y colaboración firmados con organismos públicos y/o privados que incorporan cláusulas de equidad de género:**

Desde el año 2015 en adelante se ha realizado la medición del “Porcentaje de convenios de transferencia y colaboración firmados con organismos públicos y/o privados que incorporan cláusulas de equidad de género”. De un total de diecinueve (19) convenios, de los cuales, catorce (14) de ellos, por su naturaleza, correspondía

incorporar cláusulas de género, obteniéndose un cumplimiento del 100% de la meta correspondiente al año 2019.

• **Datos desagregados por sexo en Sistemas de Información, Estadísticas y/o Estudios:**

Otro hito relevante durante el año 2019 fue la confección de una Infografía con datos desagregados por sexo a partir de los resultados obtenidos del Estudio de Turismo Interno 2016 (finalizado el año 2018). La incorporación del enfoque de género implica un proceso de impulso del cambio en políticas, estrategias y actividades. En ello es fundamental la obtención de Datos Desagregados por Sexo en Sistemas de Información, Estadísticas y/o Estudios, que permitan reflejar las desigualdades, brechas y barreras de género existentes. Constituyen una herramienta y un proceso que puede ayudar a las personas responsables de la formulación de políticas en su labor para integrar las consideraciones de género en todas las políticas y programas, además de aumentar la sensibilización de los interlocutores en materia de igualdad de género, consolidar su competencia en estas cuestiones y habilitarles para promover los objetivos de igualdad de género en su trabajo a todos los niveles.

---

# Anexo 10

## Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

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

2013-11-27

**Estado de Tramitación**

En proceso

**Beneficiarios Directos**

Sector turismo.

### Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2019

**N° de ley**

20.918

**Fecha de Promulgación**

2016-05-23

**Fecha de entrada en Vigencia**

2016-05-30

**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 y Reconocimientos

No aplica a este Servicio