

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2015

MINISTERIO DE ECONOMÍA,  
FOMENTO Y TURISMO

SUBSECRETARÍA DE TURISMO

01 de abril de 2016

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

[www.subturismo.gob.cl](http://www.subturismo.gob.cl)

# Índice

## Contenido

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio .....	7
3. Resultados de la Gestión año 2015 .....	9
4. Desafíos para el año 2016 .....	29
5. Anexos.....	32
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	33
a) Definiciones Estratégicas.....	33
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio .....	36
c) Principales Autoridades .....	36
Anexo 2: Recursos Humanos.....	37
Anexo 3: Recursos Financieros.....	44
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015.....	48
Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015.....	50
Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	53
Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015. ....	54
Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional .....	55
Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2015.....	57
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales .....	58

# **1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo**

## **Ministerio de Economía, Fomento y Turismo**

La misión del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo es promover la modernización y competitividad de la estructura productiva del país, la iniciativa privada y la acción eficiente de los mercados, el desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de nuestras empresas a fin de lograr un crecimiento sostenido, sustentable e igualitario. Con este fin, el Ministerio cumple un rol crucial en la formulación de políticas, programas e instrumentos que faciliten la actividad de las unidades productivas del país, de sus organizaciones corporativas y de las instituciones relacionadas con el desarrollo productivo y tecnológico, ya sean públicas o privadas, nacionales o extranjeras.

Durante el 2015 se desplegó por completo la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento. De las 47 medidas que componen la Agenda, diez corresponden a proyectos de ley y 37 a iniciativas administrativas. Al 31 de diciembre de 2015, el 77 por ciento del total de las medidas propuestas habían sido cumplidas. De las iniciativas administrativas, un 84 por ciento se encuentran cumplidas, y de los 10 proyectos de ley, tres ya se encuentran aprobados.

Dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía en el 2015 podemos destacar:

### **Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño**

Con fecha 06 de enero de 2016 se aprobó la Ley general de Cooperativas, cumpliendo con uno de los compromisos del Programa de Gobierno de la Presidenta Bachelet. A través de la actualización de la ley se busca flexibilizar los requisitos necesarios para la constitución de las cooperativas y fortalecer su capacidad de gestión, preservando su carácter participativo y facilitando el proceso para la creación de nuevas asociaciones.

### **Subsecretaría de Turismo**

La Subsecretaría encabezó el inicio de la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable (2015-2018), ejecutando 5.768 millones de pesos durante el 2015. En este marco, se incrementaron en un 24 por ciento los recursos destinados a promoción internacional, lo que se vio reflejado en el notable crecimiento de las llegadas de turistas extranjeros al país durante el año 2015. En efecto, se alcanzó la cifra récord de cuatro millones 478 mil 336 turistas, lo que corresponde a un aumento de un 21,9 por ciento respecto del año 2014.

### **Subsecretaría de Pesca y Acuicultura**

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y la Subsecretaría de Pesca y Acuicultura firmaron un memorándum de entendimiento con la FAO, para que este organismo internacional realice la evaluación de la Ley General de Pesca y Acuicultura. Con esto se dio cumplimiento a uno de los

compromisos del Programa de Gobierno. Además se aprobó la Ley N°20.872 que establece normas permanentes para enfrentar las consecuencias de catástrofes naturales en el sector pesquero.

### **Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera**

El año 2015 estuvo marcado por la tramitación de la nueva Ley Marco para la Inversión Extranjera, que creó la Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera, sucesora del Comité de Inversiones Extranjeras. Esta Agencia inició sus actividades en enero 2016 y estará encargada de ejecutar la estrategia que el Comité de Ministros propondrá para aprobación de la Presidenta de la República.

### **Corporación de Fomento de la Producción y Comité Innova Chile**

Durante el 2015 comenzaron a funcionar los Programas Estratégicos de Especialización Inteligente, que buscan potenciar la competitividad y sofisticación de sectores específicos, a través de acciones que permiten resolver fallas de mercado y de coordinación en la producción de conocimiento, tecnología, capital humano y regulación.

### **Fiscalía Nacional Económica**

En marzo de 2015 se ingresó el proyecto de ley para el fortalecimiento de la Libre Competencia. Entre otras materias propone una serie de mejoras para fortalecer las herramientas de combate a la colusión; establece sanciones eficaces por conductas anticompetitivas; establece un control preventivo y obligatorio de fusiones u operaciones de concentración, y mejora las facultades de la Fiscalía para dismantelar carteles.

### **Instituto Nacional de Estadísticas**

Durante el mes de noviembre de 2015 ingresó al Congreso el proyecto de ley que busca fortalecer la Institucionalidad Estadística de Chile, con la creación de un nuevo Instituto Nacional de Estadísticas. Una de las principales modificaciones que propone el proyecto de ley a la estructura de INE es la creación de un Consejo Técnico, órgano situado dentro de la estructura orgánica del Instituto, cuyo principal objetivo será asegurar la consistencia técnica de las estadísticas elaboradas por los órganos de la Administración del Estado.

### **Instituto Nacional de Propiedad Industrial**

Al cumplirse el primer año desde que el Instituto Nacional de Propiedad Industrial inició su labor como ISA/IPEA de PCT, las cifras muestran un positivo balance. Esta oficina ha sido designada en 155 solicitudes internacionales de patentes, de las cuales 38 corresponden al año 2014 y 117 al 2015. En este periodo, ya son 11 países que han elegido a la oficina chilena: Además de Chile, lo han hecho Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Perú y República Dominicana. En la actualidad, esta función la cumplen las 21 oficinas de patentes más importantes del mundo. Junto a Brasil, son las únicas de Latinoamérica.

## **Servicio de Cooperación Técnica**

Durante 2015 se puso a disposición de los emprendedores, micro y pequeñas empresas una oferta renovada de instrumentos y servicios, diseñados con el propósito de asegurar que estos negocios efectivamente crezcan y se sostengan en el tiempo. El presupuesto para transferencias aumentó en un 53%, con respecto a 2014. También se puso en marcha la red de Centros de Desarrollo de Negocios que será la fuente principal de asesoría técnica y de apoyo al acceso al financiamiento y gestión para micro y pequeñas empresas del país. Junto con esto se encuentra en plena operación el programa de fortalecimiento de barrios comerciales en todo Chile. El programa se encuentra financiando proyectos asociativos para el desarrollo comercial y urbano de los barrios.

## **Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura**

Durante el año 2015 el Comité Estratégico del Programa de Modernización del Estado Hacienda – BID aprobó el perfil del proyecto “Fortalecimiento del modelo de fiscalización integral de la normativa pesquera y acuícola” por SERNAPESCA. Complementariamente, en diciembre del 2015 ingresó al Parlamento el proyecto de ley que “Moderniza y fortalece el ejercicio de la función pública del SERNAPESCA”, el cual se encuentra en primer trámite constitucional.

## **Servicio Nacional de Turismo**

Gracias a los Programas de Turismo Social, que incluye Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio y Turismo Familiar, el Gobierno ha beneficiado a 69.912 personas, las que pudieron recorrer el país durante 2015, lo que implicó una inversión de \$7.927 millones. Con el programa de Gira de Estudio viajaron 19.701 personas, con una inversión de \$2.132 millones; Vacaciones Tercera Edad tuvo 41.477 beneficiarios con un costo para el Gobierno de \$4.841 millones; y gracias a Turismo Familiar viajaron 8.734 pasajeros con una inversión de \$954 millones.

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Se presentaron indicaciones para introducir una serie de modificaciones al proyecto de ley que fortalecerá la institucionalidad del SERNAC. Dentro de lo más relevante está la creación de un cuerpo colegiado denominado “Consejo Normativo” a través del cual el Servicio Nacional del Consumidor ejercerá dos de sus nuevas atribuciones: interpretar administrativamente la ley de protección de derechos de los consumidores, y dictar normas e instrucciones de carácter general en materia de protección de derechos de los consumidores.

## Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

A un año de la entrada en vigencia de la nueva Ley N° 20.720 sobre insolvencia y reemprendimiento, las cifras muestran el alto grado de interés de la ciudadanía por los Procedimientos de Renegociación y Liquidación. Más de 32 mil personas se han acercado a la Superintendencia a solicitar información sobre los nuevos procedimientos y un 71% ha realizado consultas sobre los nuevos procedimientos concursales de personas deudoras.



## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

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

Una de las prioridades de la Subsecretaría de Turismo durante el año 2015 fue la consolidación del Sistema institucional para el desarrollo del turismo creado por la Ley N° 20.423 de 2010. Para esto, reformuló sus definiciones estratégicas, con el fin de hacerlas acorde con los lineamientos de política del programa de gobierno y la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento; participó y lideró diversos comités y consejos público-privados, tales como el Consejo consultivo de la promoción turística, el Consejo directivo del Programa estratégico nacional de turismo sustentable (PENTS), el Comité técnico asesor de estadísticas y estudios, los comités de secretarios regionales ministeriales del turismo, la Mesa nacional de sustentabilidad y la Mesa de seguridad turística, entre otros. Asimismo, se continuó el proceso de indicaciones al proyecto que modifica la Ley N° 20.423 iniciado el año 2014, con el fin de revisar el sistema institucional que rige a la Subsecretaría e identificar los ajustes necesarios para llevar a cabo su misión.

Durante el año 2015, la Subsecretaría encabezó el inicio de la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable (2015-2018), correspondiente a la medida 4 de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento. En este período se ejecutó un 10% de los 100 millones de dólares para financiar las acciones del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, equivalentes a 5.768 millones de pesos. Lo anterior corresponde a una ejecución del 100% de los recursos asignados al Plan para 2015, que beneficiaron a 37 de los 83 destinos turísticos priorizados.

Dentro de los logros alcanzados por la Subsecretaría de Turismo en la ejecución del Plan destacan:

- Se incrementaron los recursos destinados para promoción internacional en un 24%, lo que se vio reflejado en el notable crecimiento de las llegadas de turistas extranjeros al país durante el año 2015. Se alcanzó la cifra récord de 4.478.336 de turistas, lo que corresponde a un aumento de un 21,9% respecto del año 2014 y a un ingreso de divisas por concepto de turismo al país de 2.909.894.367 de dólares (cifra provisoria), correspondiente a un 8,9% de aumento respecto del año 2014.
- Para potenciar el desarrollo turístico sustentable en áreas protegidas del Estado, se dio inicio al proceso de inversiones para la puesta en valor de diez de ellas, consistente en diseños e implementación de infraestructura, destacándose el avance de obras en los parques nacionales Radal Siete Tazas y Vicente Pérez Rosales.
- Se ejecutaron 1.600 horas de capacitación, que beneficiaron a 25 empresas mediante la implementación del programa piloto Sistema inicial de gestión organizacional (SIGO).

- Se destinaron 1.030 millones de pesos para la ejecución de la versión piloto del programa Turismo Familiar implementado por el Servicio Nacional de Turismo, que beneficiaron a 8.734 pasajero/as provenientes de 2.930 familias vulnerables.

Adicionalmente, durante 2015 se realizó el lanzamiento del Plan de acción de turismo sustentable en áreas protegidas del Estado 2014-2018, instrumento desarrollado en conjunto con los ministerios del Medio Ambiente y Bienes Nacionales, el Servicio Nacional de Turismo y la Corporación Nacional Forestal.

En materia de declaratoria de Zonas de Interés Turístico, durante el año 2015 se actualizó bajo la Ley N° 20.423 Saltos del Laja y se declaró Castro. Asimismo, fue aprobada la propuesta de modificación del reglamento que fija el procedimiento para la declaración de Zonas de Interés Turístico, con lo que se da cumplimiento al compromiso del programa de gobierno de hacer más inclusiva y participativa la definición de estos territorios mediante el involucramiento de comunidades locales y los municipios.

Durante 2016, se continuará con la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, que contará con un presupuesto aproximado de un 15% de los recursos totales asignados al fondo, correspondientes a 8.884 millones de pesos. Con esto, se aumentará la cobertura de los destinos turísticos atendidos, abarcando un total acumulado de 53 destinos, lo que permitirá acercarse a la meta de impulsar el desarrollo turístico sustentable en 83 destinos priorizados.

En 2016, se destinarán alrededor de 3.000 millones de pesos para promoción de Chile en el extranjero, con lo que se incrementan los recursos destinados para la ejecución del programa de promoción turística ejecutado por el Servicio Nacional de Turismo. Dichos recursos permitirán ejecutar el nuevo plan de marketing para la promoción turística internacional, así como las campañas y acciones promocionales acordadas por el Consejo consultivo de la promoción turística. En tanto, para promoción nacional se ha dispuesto de 311 millones de pesos, lo que se suma a las estrategias regionales, con el fin de fomentar el turismo interno y que más chilenos y chilenas conozcan su país.

En la tarea prioritaria de potenciar el desarrollo turístico sustentable en áreas protegidas del Estado, se implementará infraestructura para visitantes en cuatro de ellas: Parque Nacional Pan de Azúcar, Parque Nacional Villarrica, Reserva Nacional Mocho Choshuenco y Parque Nacional Radal Siete Tazas. Así también, se impulsará la ruta turística de los parques nacionales de la Patagonia desde Palena a Cabo de Hornos, lo que permitirá recorrer 17 parques.

Para incentivar el turismo interno con enfoque inclusivo se continuará financiando el programa Turismo Familiar, que durante 2016 beneficiará a más de 11.000 personas.



## **3. Resultados de la Gestión año 2015**

### **3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.**

#### **Compromisos del programa de gobierno**

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

#### **a) Potenciar el desarrollo turístico sustentable en áreas silvestres protegidas del Estado**

- Se realizó el lanzamiento del Plan de acción de turismo sustentable en áreas protegidas del Estado 2014-2018, instrumento desarrollado en conjunto con los ministerios del Medio Ambiente y Bienes Nacionales, el Servicio Nacional de Turismo y la Corporación Nacional Forestal. Este plan de acción (que a su vez está alineado con el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable y su componente Diversificación de experiencias) da a conocer los lineamientos básicos para promover de manera planificada y sustentable el ecoturismo en áreas protegidas del Estado, busca mejorar la distribución de sus beneficios y crear conciencia en la ciudadanía sobre el valor intrínseco de la biodiversidad y su necesidad de protección.
- Se dio inicio al proceso de inversiones para la puesta en valor de diez áreas protegidas del Estado mediante la elaboración de estudios de diseño por un monto total de 258 millones de pesos y la ejecución de proyectos de infraestructura en conjunto con la Corporación Nacional Forestal, el Servicio Nacional de Turismo y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, por un monto total de 822 millones de pesos.

#### **b) Avanzar en el establecimiento de Zonas de Interés Turístico**

- Se aprobó, por el Comité de Ministros del Turismo, la propuesta de modificación del reglamento elaborada por la Subsecretaría de Turismo que fija el procedimiento para la declaración de Zonas de Interés Turístico, con lo que se da cumplimiento del programa de gobierno de hacer más inclusiva y participativa la definición de estos territorios. Las modificaciones propuestas del reglamento apuntan a que el proceso de declaratoria de Zonas de Interés Turístico sea más simple, cuente con un mayor liderazgo de la institucionalidad turística en la planificación territorial de las Zonas de Interés Turístico, incorpore a los municipios y al Servicio Nacional de Turismo desde el inicio del proceso de postulación y asegure un proceso de seguimiento territorial público-privado del plan de acción.

- 21 territorios fueron apoyados desde la Subsecretaría de Turismo con asistencia técnica. Dichos territorios corresponden en gran medida a Zonas de Interés Turístico declaradas con anterioridad a la Ley N° 20.423 (Ley N° 1.224 de 1979), por lo que, para optar a su actualización, requieren elaborar participativamente su plan de acción.
- Se focalizaron distintos instrumentos de fomento por medio del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable en 12 Zonas de Interés Turístico del total de 23 con declaratoria vigente a la fecha, lo que corresponde a un 52% de territorios atendidos.

### **c) Impulso y promoción de oferta turística con elementos culturales**

- En el ámbito del desarrollo de oferta de turismo cultural se ha avanzado durante el año 2015 en dos líneas temáticas de alto potencial: turismo de patrimonio ferroviario y pertinencia indígena.
- En el ámbito del turismo de patrimonio ferroviario se desarrolló un modelo de intervención que permita la administración y operación eficientes de los sistemas ferroviarios turísticos patrimoniales de Chile, posible de ser aplicado a iniciativas concretas de trenes con potencial turístico, de modo de contribuir al desarrollo socioeconómico de él o los destinos turísticos asociados.
- Con respecto al turismo con pertinencia indígena se ha desarrollado un convenio de colaboración entre la Subsecretaría de Turismo, Sernatur y la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena para el fomento y desarrollo de esta línea temática. Asimismo se desarrolló un modelo de intervención para el desarrollo de oferta permita fortalecer y mejorar la competitividad de los emprendimientos y pequeñas empresas turísticas con pertinencia indígena por medio del diseño de un modelo de gestión sustentable que apoye la articulación y disminuya las brechas asociadas principalmente a la desconexión de dicha oferta de los canales de comercialización. Por último se inició un proyecto de mejoramiento de instalaciones en ruta originaria del destino Lago Lleu-Lleu, comuna de Tirúa, por un monto de 100 millones de pesos.
- Otro proyecto apoyado y financiado por la Subsecretaría de Turismo corresponde a la puesta en valor del museo de sitio “Riqueza cultural y patrimonial minera de Atacama”, que está siendo ejecutado por la Corporación para la competitividad e innovación de la Región de Atacama.

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

- Comenzó la aplicación de la herramienta Iniciativas de Fomento Integradas (IFI) para la reducción de brechas de competitividad en siete destinos turísticos seleccionados y atracción de inversiones en áreas protegidas priorizadas y sus entornos, mediante un convenio de transferencia por un monto total de 180 millones de pesos con la Corporación de Fomento para la Producción (Corfo).

- Se implementó un programa de fortalecimiento de barrios comerciales en Vicuña, correspondiente al destino turístico Valle del Elqui, mediante un convenio de transferencia con el Servicio de Cooperación Técnica por un monto total de 60 millones de pesos. Esta iniciativa se encuentra en ejecución y su fin es mejorar las perspectivas económicas del empresariado y personas trabajadoras, junto con la calidad de vida de quienes habitan los barrios comerciales.
- Mediante un convenio de transferencia con el Servicio de Cooperación Técnica por un monto total de 100 millones de pesos, se dio inicio a un Programa Especial de Fomento Productivo para el destino Araucanía Lacustre con el fin de ampliar la disponibilidad de instrumentos de fomento en la zona para empresarios y emprendedores ligados a la actividad turística y con focalización en aquellas necesidades más relevantes.

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

- Este compromiso quedó establecido en la medida N°4 de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y con dichos recursos se está ejecutando el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, en el cual durante el año 2015 se ejecutó un 10% del presupuesto asignado (100 millones de dólares).

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

- Se destinaron 1.030 millones de pesos para ejecutar la versión piloto del programa Turismo familiar, el cual subsidia más de un 95% del valor de los paquetes turísticos en modalidad todo incluido. Durante 2015, se beneficiaron 8.734 personas y 2.930 familias. De las familias participantes, un 80,68% tenía a mujeres como jefas de hogar.
- Los destinos del programa se ubican en siete regiones y son los siguientes: Monte Patria-Combarbalá, litoral Algarrobo-Santo Domingo, litoral Viña del Mar-Concón, Olmué-La Campana, Lago Rapel, Constitución, Concepción y alrededores, Lago Lleu-Lleu Tirúa, Cobquecura, Antuco, Araucanía costera y Araucanía andina.

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

- La Subsecretaría de Turismo dio inicio a la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable para el período 2015-2018, aprobado por el Comité de Ministros del Turismo en diciembre de 2014. Su objetivo es impulsar el desarrollo sustentable del sector, mediante distintas acciones en destinos turísticos priorizados del país, que permitan su reconocimiento interno como sector económico relevante y mejoren la posición competitiva de Chile. Para financiar las acciones propuestas en este plan se contemplan 100 millones de

dólares, que serán ejecutados por la Subsecretaría de Turismo en convenio con otros organismos públicos y privados, en un plazo de cuatro años. Las iniciativas se estructuran en torno a cinco componentes: Diversificación de experiencias, Desarrollo de destinos, Fortalecimiento de la calidad y el capital humano, Incentivo al turismo interno con enfoque inclusivo y Promoción nacional e internacional.

- En 2015, se ejecutó el 10% de los 100 millones de dólares, correspondientes a 10 millones de dólares (equivalentes a 5.768 millones de pesos) y fueron beneficiados 37 de los 83 destinos turísticos priorizados para este Plan por medio de diferentes iniciativas implementadas (las acciones se detallan en el apartado “Resultados producto estratégico Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable).

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

- Se ejecutó un plan de promoción conjunta de los países de la Alianza del Pacífico, integrada por Colombia, México, Perú y Chile. La ejecución fue realizada vía Turismo Chile (ejecutor del programa de marketing turístico internacional), donde cada país invirtió un total de 255 mil dólares.
- Esta campaña de promoción conjunta incluyó una macro rueda de negocios con operadores de los cuatro países, una caravana turística por los cuatro países donde se fomentó el flujo turístico intrarregional y un *road show* conjunto por cuatro ciudades de China.

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

- La estrategia se centró en realizar acciones de promoción dirigidas a consumidor final, entendiendo que existe una oportunidad de atraer a consumidores potenciales, sobre todo en aquellos mercados donde se ha desarrollado el canal de comercialización. Adicionalmente, se ejecutaron campañas online, permitiendo que el sitio [www.chile.travel](http://www.chile.travel) registrara 3.925.322 de visitas únicas.

### 3.1.1. Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento

#### a) Medida 2: Programas Estratégicos para el desarrollo productivo

- La Subsecretaría de Turismo participó en diez programas estratégicos coordinados por la Corporación de Fomento para la Producción. A nivel nacional, como miembros del consejo directivo del Programa estratégico nacional de desarrollo turístico sustentable (PENTS); a nivel mesoregional en los directorios de tres programas estratégicos: (1) Turismo del desierto de Atacama “En la ruta del Qhapaq Ñan”, (2) Ruta escénica parques nacionales, lagos y volcanes y (3) Enoturismo; a escala regional participó en el diseño de las hojas de ruta de seis programas estratégicos: (1) Turismo activo del borde costero, (2) Turismo Tarapacá altiplano sustentable, (3) Turismo histórico y cultural en Arauco, (4) Turismo cultura y naturaleza en Nahuelbuta y Araucanía costera, (5) Patagonia destino de ecoaventura y (6) Experiencia antártica.
- Dichos programas tiene como objetivo mejorar la competitividad del sector mediante el desarrollo de nuevos productos turísticos y servir de plataforma habilitante para el acceso a mercados más especializados en ámbitos donde existe alto potencial de generación de valor o crecimiento.
- A la fecha, los diez programas estratégicos de turismo (uno nacional, tres mesoregionales y seis regionales) han seguido su desarrollo. Nueve de ellos ya finalizaron su etapa de diagnóstico y están en la elaboración de hojas de ruta. La Subsecretaría de Turismo ha participado en las mesas de consejos directivos de los programas mesoregionales y del nacional. En los regionales, la Subsecretaría ha tomado contacto y prestado apoyo en caso de requerirlo.
- Cabe señalar que el programa estratégico regional de Arauco sobre turismo comunitario ya fue aprobado en el Comité interministerial de programas e iniciativas estratégicas por el cual deben pasar todos los programas. Los programas restantes lo harán durante 2016.

#### b) Medida 4: Plan de Desarrollo Turístico Sustentable

- Como parte de los compromisos adquiridos para los primeros 100 días del gobierno encabezado por la presidenta Michelle Bachelet, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en conjunto con otras carteras del Estado, cumplió con la medida 47 al lanzar la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento el 15 de mayo de 2014. Uno de los logros de esta Subsecretaría fue haber diseñado el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable –medida 4 de la agenda–, que permitirá dar un impulso sustantivo al sector y posicionar a Chile como un polo de atracción turística.
- Durante el año 2015 se ejecutó un 10% de los 100 millones de dólares para financiar las acciones del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, equivalentes a cinco mil 768 millones de pesos. Lo anterior corresponde a una ejecución del 100% de los recursos asignados al Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable para el año 2015.

- En mismo periodo, fueron beneficiados 37 de los 83 destinos turísticos priorizados por el plan, es decir, un 45% del total de los destinos priorizados. Estos destinos son: Colchane, San Pedro de Atacama, Caldera-Parque Nacional Pan de Azúcar, Valle del Copiapó, Valle del Elqui, Ovalle-Parque Nacional Bosque Fray Jorge, Monte Patria-Combarbalá, Isla de Pascua, Robinson Crusoe, Litoral Algarrobo-Santo Domingo, Valparaíso, Litoral Viña del Mar-Concón, Olmué-La Campana, Santiago Urbano, Cajón del Maipo, Lago Rapel, Machalí, Constitución, Radal Siete Tazas, Concepción y alrededores, Lago Lleu-Lleu Tirúa, Cobquecura, Valle de Las Trancas, Antuco, Alto Biobío, Araucanía Costera, Araucanía Andina, Araucanía Lacustre, Valdivia-Corral, Panguipulli, Archipiélago de Chiloé, Lagos Llanquihue y Todos Los Santos, Coyhaique y Puerto Aysén, Puerto Edén, Parque Nacional Torres del Paine, Tierra del Fuego y Cabo de Hornos.

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

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

#### **1. Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable**

##### **a) Diversificación de experiencias**

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

##### **- Línea de acción Desarrollo turístico sustentable en áreas protegidas**

- Durante el año 2015, se realizó el lanzamiento del Plan de acción de turismo sustentable en áreas protegidas del Estado 2014-2018, instrumento que está alineado con el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable. Este plan de acción, desarrollado en conjunto con los ministerios del Medio Ambiente, Bienes Nacionales, el Servicio Nacional de Turismo y la Corporación Nacional Forestal, da a conocer los lineamientos básicos para promover de manera planificada y sustentable el ecoturismo en áreas protegidas del Estado, al tiempo que

busca mejorar la distribución de sus beneficios y crear conciencia en la ciudadanía sobre el valor intrínseco de la biodiversidad y su necesidad de protección.

- Se comenzó la intervención en diez áreas protegidas del Estado mediante la elaboración de diseños por un monto total de 258 millones de pesos y la ejecución de proyectos de infraestructura en conjunto con instituciones tales como Conaf, Sernatur y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, por un monto total de 822 millones de pesos. Específicamente, se ejecutaron diseños de infraestructura y/o material interpretativo para tres áreas protegidas del Estado: Parque Nacional Pan de Azúcar, Parque Nacional Villarrica y Reserva Nacional Mocho Choshuenco, que fueron validados por la comunidad local, Conaf y Sernatur. Por su parte, se encuentran en ejecución diseños de infraestructura y/o material interpretativo para cuatro áreas protegidas: Parque Nacional Bosque Fray Jorge, Parque Nacional La Campana, Parque Nacional Yendegaia y Parque Nacional Bernardo O'Higgins. En el caso de la Reserva Nacional Ralco, está en ejecución el diseño e implementación de infraestructura menor del camping Laguna La Mula. Cabe señalar que estas intervenciones consideran una inversión para la puesta en valor de los parques nacionales de diez mil millones de pesos al año 2018, uno de los compromisos del programa de gobierno encabezado por la Presidenta Michelle Bachelet Jeria, en el que se comprometió el impulso al desarrollo turístico sustentable. A lo anterior se suman 5.500 millones para capacitación y gestión de calidad de los servicios turísticos en torno a las áreas por intervenir.
- En el año 2015 se desarrolló nueva oferta y servicios en dos áreas protegidas: Parque Nacional Radal Siete Tazas y Parque Nacional Vicente Pérez Rosales (Sector Saltos del Petrohué). El primer caso es un proyecto en ejecución por Conaf Maule, que presenta avances de obras en el sector Parque Inglés consistentes en la habilitación y puesta en valor del camping Rocas Basálticas, mediante el mejoramiento de sitios y áreas de picnic, estacionamientos e infraestructura de protección, entre otros. El segundo caso, es un proyecto ejecutado por Conaf Los Lagos consistente en la reposición de cinco pasarelas afectadas por la erupción del volcán Calbuco. Además, se desarrollaron los estudios preinversionales de los proyectos de puesta en valor asociados a los parques nacionales Pan de Azúcar, Bosque de Fray Jorge, Villarrica y la Reserva Nacional Mocho Choshuenco.

- Línea de acción Desarrollo de nueva oferta de productos turísticos

- Durante 2015 se suscribieron cuatro convenios por 270 millones de pesos para la ejecución de esta línea de acción con la Municipalidad de Tirúa, Sercotec, Corporación Pedaleable y Corporación para la competitividad e innovación para la Región de Atacama (CCIRA).
- Se inició el proyecto de mejoramiento de infraestructura pública habilitante en el destino Lago Lleu-Lleu, comuna de Tirúa, por un monto de 100 millones de pesos, que está siendo ejecutado por dicha municipalidad. Con este proyecto se espera desarrollar paneles informativos en una ruta originaria, elaborar señalética turística complementaria.
- El programa especial de fomento productivo en el destino Araucanía Lacustre es otra de las iniciativas que contó con financiamiento del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable por un monto de 100 millones de pesos, en ejecución por Sercotec. Este programa contempla la realización de acciones de promoción y canales de comercialización, reactivación

(Araucanía Proactiva), ejecución de un subsidio denominado programa de transferencia para la reactivación (Araucanía Proactiva hospedajes), así como un fondo concursable de apoyo al emprendimiento para la reactivación (Araucanía Proactiva-Guías de Montaña).

- El proyecto Ciclo vía Elqui Pedaleable –ejecutado por la Corporación Pedaleable– busca aprovechar la oportunidad de reutilizar antiguas infraestructuras como un nuevo eje de movilidad dentro del Valle del Elqui, particularmente, la reutilización de la faja vía del antiguo ferrocarril del Elqui como soporte de una ruta de transporte de tracción humana.
- Otro proyecto es el de puesta en valor del museo de la mina San José, por un monto de 30 millones de pesos, que está siendo ejecutado por la Corporación para la competitividad e innovación de la Región de Atacama. Este proyecto busca potenciar turísticamente la riqueza cultural y patrimonial de la Región de Atacama.
- Para resaltar y difundir la conmemoración de los 100 años del ramal Talca Constitución, se ejecutó un convenio de colaboración con Tren Central para el desarrollo del turismo con patrimonio ferroviario en la Región del Maule, que consistió en el apoyo de la publicación de un libro que da cuenta de la historia, actualidad y proyecciones del tren, así como de su actividad turística.
- Se dio inicio a dos estudios para el desarrollo turístico de modelos de intervención en las siguientes líneas temáticas de alto potencial: patrimonio ferroviario y oferta con pertinencia indígena.

## **b) Desarrollo de destinos**

A través de este componente se busca fortalecer e impulsar destinos con potencial turístico apuntando a acortar brechas de competitividad en ámbitos tales como infraestructura habilitante, inversión privada, asociatividad e innovación. Este componente tiene cuatro líneas de acción: Desarrollo de Zonas de Interés Turístico, Habilitación de infraestructura para el turismo, Impulso al desarrollo de destinos turísticos y Fortalecimiento de la articulación de actores. Durante el año 2015, se implementaron acciones financiadas con recursos del Plan en dos de las cuatro líneas de acción.

### **- Línea de acción Habilitación de infraestructura para el turismo**

- Mediante un convenio de transferencia con el Ministerio de Obras Públicas se dio inicio al estudio Análisis de requerimientos de infraestructura MOP de apoyo al turismo por 205 millones de pesos, incluidos los recursos del Ministerio de Obras Públicas. Este proyecto está siendo ejecutado por el Ministerio de Obras Públicas y contempla un análisis de la situación de la oferta actual de infraestructura, un levantamiento de las necesidades de infraestructura de apoyo al turismo por medio de talleres regionales y la elaboración de 15 planes regionales de infraestructura de apoyo para el desarrollo turístico sustentable. A la fecha, se han realizado talleres de levantamiento de necesidades de infraestructura de apoyo al turismo en las regiones de Tarapacá y Magallanes y la Antártica chilena que incorporan a la comunidad local e industria en los procesos de validación.

- Línea de acción Impulso al desarrollo de destinos turísticos

- Se suscribieron dos convenios de transferencia por un monto total de 240 millones de pesos con la Corporación de Fomento para la Producción (Corfo) y el Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), respectivamente.
- El primero busca contribuir mediante la aplicación de la herramienta Iniciativas de Fomento Integradas (IFI) en la reducción de brechas de competitividad que presentan algunos destinos turísticos priorizados por el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable y en la atracción de inversiones en destinos turísticos seleccionados, entre los que se cuentan áreas protegidas priorizadas por el Comité de Ministros del Turismo. Durante el año 2015, comenzó la aplicación de esta herramienta, que aborda siete destinos turísticos seleccionados y atracción de inversiones en áreas protegidas priorizadas y sus entornos.
- El segundo convenio corresponde a la implementación del programa de fortalecimiento de barrios comerciales de Vicuña, correspondiente al destino turístico Valle del Elqui. Esta iniciativa se encuentra en ejecución a través de convenio con el Servicio de Cooperación Técnica y su fin es mejorar las perspectivas económicas del empresariado y personas trabajadoras, junto con la calidad de vida de quienes habitan los barrios comerciales. Considera la contratación de personas gestoras de barrio y la activación del barrio comercial por medio de cuatro fases: identificación de empresas y actores relevantes, generación de relaciones de confianza, desarrollo de acciones conjuntas y diseño de estrategia de largo plazo.

c) Fortalecimiento de la calidad y el capital humano

Este componente busca apoyar iniciativas de capacitación laboral, mediante el desarrollo de competencias para quienes trabajan en el sector, así como también el apoyo en el desarrollo de capacidades en la gestión de servicios turísticos. El componente tiene cuatro líneas de acción: Calificación del recurso humano del sector turismo, Certificación de servicios turísticos, Buenas prácticas de gestión de calidad y Promoción y valorización de las certificaciones de calidad y protocolos de sustentabilidad. Durante el año 2015, se implementaron acciones financiadas con recursos del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable en tres de las cuatro líneas de acción.

- Línea de acción Calificación del recurso humano del sector turismo

- Se dio inicio al programa de formación para la competitividad de la industria del turismo en el destino Concepción y alrededores por 110 millones de pesos. Este proyecto, en ejecución mediante convenio con Corfo, tiene como objetivo producir mejoras en la productividad a

través del cierre de brechas de competencias laborales específicas asociadas al sector. Son dos cursos: de inglés, que beneficiará a 140 personas, quienes recibirán 108 horas de clases y de estrategias de ventas para el turismo y el uso de herramientas de marketing virtual, que beneficiará a 40 personas, quienes recibirán 40 horas de clases.

- Línea de acción Buenas prácticas de gestión de calidad

- Durante el año 2015, se ejecutó un total de 1.600 horas de capacitación, con las cuales fueron beneficiadas 25 empresas de servicios turísticos del destino Santiago urbano, mediante la implementación del piloto del programa Sistema inicial de gestión organizacional (SIGO). Esta iniciativa, correspondiente a una transferencia de capacitación en grupo y asistencia técnica individual realizada en convenio con el Gobierno de Argentina, tiene como objetivo apoyar a quienes dirigen micros, pequeñas y medianas empresas turísticas en la conducción de sus negocios, mediante la adopción de herramientas de gestión y la generación de asociatividad que les permitan satisfacer las necesidades de sus clientes externos e internos, al tiempo de alcanzar una mayor rentabilidad y competitividad.
- Se dio inicio a la implementación de la iniciativa que busca cofinanciar ocho acuerdos de producción limpia en turismo sustentable entre el sector empresarial turístico y los órganos del Estado con competencias en materias ambientales, sanitarias, higiene y seguridad laboral, uso de la energía y fomento productivo. Estos acuerdos consideran en su desarrollo la implementación y evaluación de los requisitos correspondientes al nivel 1 de la distinción de sustentabilidad turismo sustentable para los establecimientos de alojamientos turísticos incorporados en los acuerdos de producción limpia. Los destinos que se beneficiarán con esta iniciativa son los siguientes: Valle del Elqui, Isla de Pascua, Valparaíso, Cajón del Maipo, Valle las Trancas, lago Llanquihue y todos los Santos y Parque Nacional Torres del Paine. Lo anterior se ejecutará en convenio de transferencia tripartito entre Corfo, el Consejo de Producción Limpia (CPL) y la Subsecretaría de Turismo por un monto de 150 millones de pesos.

- Línea de acción Promoción y valorización de las certificaciones de calidad y protocolos de sustentabilidad

- Se dio inicio a dos estudios por 57 millones de pesos. El primero de ellos corresponde al estudio Plan de marketing para el Sistema de calidad turística de Chile 2016-2018, con el que se busca diagnosticar la situación actual, identificar oportunidades y definir estrategias promocionales a escala nacional y regional, que permitan guiar el uso de las marcas (Sello de calidad turística, Distinción en turismo sustentable y Distinción Sistema inicial de gestión organizacional) a mediano plazo, así como mejorar el posicionamiento y competitividad de

cada una de ellas en distintos segmentos, con el fin de impactar positivamente en el reconocimiento de los y las turistas hacia los servicios que hayan obtenido alguna de estas marcas. Hasta la fecha, se han obtenido los siguientes productos: análisis de la situación actual, diagnóstico del destino y oportunidades de marketing y el benchmarking; elaboración de la visión y misión, mercados y turistas objetivos, estrategias de marketing, plan de acción de medios comunicacionales y promocionales; plan operacional, presupuesto de marketing y sistema de monitoreo y control.

- El segundo estudio en curso corresponde a recursos humanos del sector turístico chileno, el que busca generar información integral sobre empleo, capacitación y formación que permita apoyar el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas orientadas a especializar y profesionalizar el recurso humano, de modo de potenciar la competitividad del turismo.

#### d) Incentivo al turismo interno con enfoque inclusivo

Mediante distintos programas se facilitará el acceso a familias vulnerables, jóvenes estudiantes de enseñanza media de colegios municipales, particulares subvencionados y adultos/as mayores para beneficiarse de los aspectos sociales, psicológicos y culturales que ofrece el turismo. Durante el año 2015, se implementaron acciones con cargo al Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable en la siguiente línea de acción.

##### - Línea de acción Turismo familiar

- Durante 2015, se destinaron 1.030 millones de pesos para el desarrollo del programa Turismo familiar, impulsado por la presidenta Michelle Bachelet, el cual subsidia más de un 95% del valor de los paquetes turísticos en modalidad todo incluido. Su propósito es incrementar la utilización de servicios turísticos de alojamiento a través del desarrollo de paquetes turísticos destinados a familias de menores ingresos. Al 31 de diciembre, se beneficiaron ocho mil 734 personas y dos mil 928 familias, de las cuales un 80,68% tenía a mujeres como jefas de hogar.
- Los destinos del programa son: Monte Patria-Combarbalá, litoral Algarrobo-Santo Domingo, litoral Viña del Mar-Concón, Olmué-La Campana, Lago Rapel, Constitución, Concepción y alrededores, Lago Lleu-Lleu Tirúa, Cobquecura, Antuco, Araucanía costera y Araucanía andina.

## **e) Promoción nacional e internacional**

A través de acciones de marketing integradas, se busca profundizar la conciencia sobre Chile, asegurar la consistencia del mensaje a través de la industria, enfocando las estrategias de promoción en consumidores finales. Este componente tiene tres líneas de acción: Desarrollo Plan de marketing nacional 2016-2018, Desarrollo Plan de marketing internacional 2016-2018 y Fortalecimiento de la inteligencia de mercado en turismo.

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

- Se elaboró el Plan de marketing turístico nacional 2016-2018 por 48 millones de pesos, que entre otros objetivos, su ejecución busca aumentar el número y movimiento de turistas nacionales por el país con el fin de incrementar el gasto turístico y quebrar la estacionalidad de la demanda en meses de baja y media temporada, así como contribuir en la planificación estratégica del marketing turístico de los destinos consolidados y emergentes del país y contar con una estrategia de marca de destino que identifique los atributos diferenciadores y la proposición única de destino (UDP), defina el posicionamiento e imagen deseada a nivel interno y establezca los mensajes comunicacionales.
- Se suscribió un convenio de transferencia con Sematur por 500 millones de pesos para ejecutar el programa de promoción nacional, que contempla la realización de acciones como ejecución de un plan de marketing de turismo interno, el desarrollo de estrategias y planes para ampliar el uso de la capacidad instalada no utilizada, apoyo en la comercialización de los productos turísticos en regiones, la realización de capacitaciones a empresarios y empresarias turísticas en desarrollo de políticas de precios, así como campañas de promoción turística específicas en los principales mercados emisores. A la fecha, se realizaron las siguientes actividades: Chile a la carta; campaña comunicacional digital, ferias expo regiones (Atacama, Los Lagos, Coquimbo, Araucanía y Maule), workshop Araucanía en Antofagasta, apoyo en la organización del Congreso de la Asociación Chilena de Empresas de Turismo A.G. (ACHET), capacitación y seminario sobre el Sello de calidad turística (Q) y Distinción en turismo sustentable (S), producción de la feria Aquí hay, rueda de negocios (Valdivia, Coquimbo y Concepción) y activaciones, entre otras.

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

- Durante 2015, las cifras de nuestro país fueron positivas. Así lo reflejó la llegada del turista número cuatro millones que arribó durante el mes de diciembre a Chile. Dentro de los países que más incrementaron sus llegadas están Argentina con un aumento del 46,9%, equivalente a un millón 946.876 turistas; Brasil con un crecimiento del 11,8%, equivalente a 455.965 turistas; Estados Unidos con un aumento del 14,9%, equivalente a 186.613 turistas; y Canadá con un crecimiento del 10,5%, equivalente a 33.915 turistas.

- En esta línea de acción, se complementaron recursos para la ejecución del programa de promoción turística que busca aumentar la presencia de Chile en tres mercados prioritarios (Argentina, Brasil y Estados Unidos), con el fin de aumentar el número de llegadas y, al mismo tiempo, incrementar el número de divisas que los y las turistas aportan a la economía del país. Contempla al menos las siguientes acciones:
- Adicionalmente, se elaboró el plan de marketing turístico internacional por 99 millones de pesos, que entre otros objetivos, busca contribuir en el crecimiento de llegadas turísticas por motivos recreativos y de negocios, el aumento del gasto turístico y la eliminación de la estacionalidad de la demanda; facilitar la comercialización del conjunto de productos, servicios y empresas turísticas del país e incrementar la oferta exportable y el número de destinos y productos que la conforma; y contar con una estrategia de marca de destino que identifica los atributos diferenciadores y la Proposición Única de Destino (UDP), que defina el posicionamiento e imagen deseada para Chile y establezca los mensajes comunicacionales a considerar en cada actividad de marketing que se realiza.

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

- Se realizaron dos estudios por un monto de 131 millones de pesos. El primero de ellos corresponde al estudio turístico de mercados internacionales, que fue ejecutado con el objeto de contar con información para medir y entender el proceso de información, decisión y planificación de viajes recreativos de turistas procedentes de los tres mercados prioritarios para Chile (Estados Unidos, Brasil y Argentina), de tal forma de tomar decisiones más informadas respecto de las acciones promocionales más efectivas para realizar hacia el público final en dichos países, contribuir al crecimiento de llegadas y divisas por concepto de turismo y contar con un insumo para el Plan de marketing turístico internacional 2016-2018.
- El segundo corresponde al estudio Tipificación de demanda, que busca entender las motivaciones y necesidades de los y las turistas que visitan Chile, de modo de contar con una adecuada segmentación de mercado que permita a los distintos actores del turismo chileno crear valor agregado a la oferta existente. Así también, se busca establecer un modelo de medición de calidad de los servicios asociados a las actividades turísticas. Este estudio aún se encuentra en ejecución.

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

- En materia de declaratoria de Zonas de Interés Turístico, el Comité de Ministros del Turismo actualizó Saltos del Laja bajo la Ley N° 20.423 y aprobó Castro. En ambos procesos de postulación, la Subsecretaría de Turismo prestó orientación y asistencia técnica en cada una de las etapas establecidas en el Reglamento N° 172 del año 2011 que fija el procedimiento de declaratoria (postulación ante la Secretaría Regional Ministerial de Economía Fomento y Turismo; evaluación y admisibilidad; consulta pública; desarrollo y evaluación de plan de acción y presentación ante el Comité de Ministros del Turismo para eventual declaración del territorio).
- En este punto destacan dos resultados obtenidos: (a) se consiguió el ingreso de dos nuevas solicitudes de actualización de la Zona de Interés Turístico de Valdivia y Corral bajo la Ley N° 20.423; (b) fueron elaborados dos documentos de apoyo para las Zonas de Interés Turístico ya declaradas. Estos documentos son “Manual de ordenanzas municipales para el desarrollo turístico sustentable” e “Instrumentos Corfo aplicables a Zonas de Interés Turístico”, ambos disponibles en el sitio web institucional [www.subturismo.gob.cl](http://www.subturismo.gob.cl).
- Como ya se ha señalado respecto a áreas silvestres protegidas, se elaboró y dio inicio a su implementación del Plan de acción de turismo sustentable en áreas protegidas del Estado 2014-2018, cuyas principales acciones desarrolladas durante 2015, estuvieron centradas en la puesta en valor de áreas silvestres protegidas detalladas anteriormente. En relación con el fortalecimiento de las capacidades a nivel local, regional y nacional para asegurar el desarrollo de un turismo sustentable y de calidad, se firmó el convenio con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, con el fin de mejorar las alianzas intersectoriales y contribuir a la implementación de este Plan.
- El Comité de Ministros del Turismo priorizó, bajo la Ley N° 20.423, el Parque Nacional Alerce Costero, ubicado en la Región de Los Lagos.
- Se realizó el primer Simposio internacional de turismo sustentable en áreas protegidas, entre los días 11 y 13 de noviembre de 2015, al que asistieron más de 260 personas. Mediante presentaciones de especialistas nacionales e internacionales y plenarias se dieron a conocer avances, desafíos, métodos y la realidad en relación con el uso turístico sustentable de las áreas protegidas. La actividad finalizó con una visita técnica al Parque Nacional La Campana y al destino Hijuelas, en el que acompañados por personal de la Corporación Nacional Forestal y el Servicio Nacional de Turismo respectivamente, se revisaron puntos de interés y retos para la puesta en valor y el desarrollo turístico sustentable.

### 3. Articulación internacional

Con el fin de potenciar la articulación internacional para beneficiar la actividad turística de nuestro país, durante el año 2015 se realizaron diversas gestiones. Mediante un trabajo en relaciones bilaterales con los respectivos ministerios y sus áreas internacionales, por país se lograron los siguientes avances:

- Con Argentina, se avanzó en el Plan de acción conjunta 2014-2016 firmado el año 2014. En el ámbito de la cooperación en los métodos de las estadísticas, se firmó un convenio de colaboración, en el que destaca la armonización de estadísticas entre ambos países. Para dar cumplimiento a esta tarea, se postuló y fue aprobado un proyecto de colaboración con la Agencia Chilena de Cooperación Internacional (AGCI), lo que implica financiamiento para dos reuniones que permitan la interacción y trabajo presencial entre equipos técnicos de ambos países. La primera se realizó a fines de octubre en Santiago donde vino una misión de cinco funcionarios argentinos. La segunda se realizará el primer semestre del año 2016 e irá una misión de Chile a Argentina.
- Con El Salvador, se logró un acuerdo para la cooperación entre ambos países, que se firmó en el contexto de la gira de la Presidenta de la República realizada en el mes de agosto de 2015.
- Con España, se firmó un memorándum de entendimiento y su respectivo anexo, el que identifica once puntos específicos por implementar de la cooperación.
- Con Francia, se alcanzó un acuerdo de intención de cooperación en el área del turismo entre ambos gobiernos, el que se firmó en el contexto de la gira de la Presidenta de la República a dicho país realizada en el mes de junio de 2015.
- Con México, se realizó en agosto una nutrida agenda bilateral que se ve reflejada en el plan específico de acciones acordado entre ambos países y una estrecha colaboración y coordinación en los foros multilaterales. Chile apoyó a México en su postulación al Consejo Ejecutivo de la Organización Mundial de Turismo y, por su parte, Chile recibió el apoyo de México en su postulación a la Vicepresidencia de la Comisión para las Américas de la Organización Mundial de Turismo.
- Con Uruguay, se sostuvieron reuniones con la Ministra de Turismo y se acordaron ámbitos de cooperación. Se ha realizado un estrecho trabajo bilateral en materia de armonización de estadísticas, colaboración que se ha proyectado a nivel regional, incorporando a los países miembros del Mercado Común del Sur (Mercosur).

En cuanto a los foros multilaterales:

- Se fortaleció la participación e incidencia de Chile en ellos, lo que se evidencia en los avances y resultados obtenidos con cada organización, por ejemplo, mediante la participación en las reuniones del Comité de Turismo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE); de la Red de Encargados OCDE; de la Alianza del Pacífico, entre otros.

- En el Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC), Chile fue electo en la vicepresidencia de mesa (Deputy Lead Shephard) del grupo de trabajo de turismo (TWG). Adicionalmente, desde 2015 Chile es co patrocinante y participa directamente en el grupo de trabajo del proyecto presentado por Australia que dice relación con el desarrollo de competencias y movilidad laborales Developing the Tourism Workforce of the Future through Labour and Skills Development, Certification and Mobility in the APEC Region.
- Chile retomó su participación en las reuniones de Ministros de Turismo del Mercosur, luego de solicitar su reincorporación tras una larga ausencia. Para esto se debió realizar un trabajo de diálogo con los ministerios de los países miembros, de forma de asegurar una votación positiva para la reincorporación de Chile.
- Con la Organización Mundial de Turismo, mediante una activa participación en esta organización y la participación de Chile en la Asamblea General celebrada en Medellín, se logró una vicepresidencia en la Comisión para las Américas (CAM) y ser miembro en el grupo de estadísticas y cuentas satélites.
- En la Organización de los Estados Americanos (OEA), se retomó la participación, asistiendo a la reunión de Ministros llevada a cabo el Lima, Perú. Adicionalmente, se está llevando a cabo un trabajo de colaboración para el desarrollo de un Plan de Seguridad Turística en Chile, para lo cual se han sostenido reuniones con especialistas recomendados por la OEA y se está evaluando la realización de un curso de seguridad turística para 100 personas dictado por la OEA y su red de expertos.

#### **4. Sistema institucional para el desarrollo del turismo**

##### **a) Funcionamiento del Comité de Ministros del Turismo**

- De conformidad con lo establecido en los artículos 8° y 9° de la Ley N° 20.423, durante el año 2015, el Comité de Ministros del Turismo se reunió en dos sesiones ordinarias, el día 21 de abril (sesión ordinaria N° 8) y 16 de diciembre (sesión ordinaria N° 9).

##### **b) Comités de secretarios regionales ministeriales del turismo**

- Durante el año 2015 se constituyeron comités de secretarios ministeriales del turismo en dos regiones (Valparaíso y Aysén), los que se suman a los nueve formados durante 2014 (Arica y Parinacota; Tarapacá; Antofagasta; Coquimbo; O'Higgins; Biobío; Los Ríos; Los Lagos; Magallanes y de la Antártica chilena). Estos comités son la instancia superior a nivel regional de coordinación del sector turismo. Cada comité reúne, al menos, a los representantes regionales de los ministerios que constituyen el Comité de Ministros del Turismo, es presidido por el secretario ministerial de Economía, Fomento y Turismo, quien representa al intendente o intendenta y cuenta con una secretaria ejecutiva a cargo del director o directora regional del Servicio Nacional de Turismo.

- Bajo el alero de los comités de Seremi del Turismo, funcionarán las distintas instancias ejecutivas regionales, entre las que se cuentan: comités de los programas estratégicos del sector turismo financiados por Corfo y mesas público-privadas del sector turismo, que tendrán como tarea, entre otras, el monitoreo de la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable propuesto regionalmente.

### **c) Consejos público-privados y mesas técnicas**

- En el marco de fortalecer y consolidar el sistema institucional para el desarrollo del turismo mediante una efectiva coordinación de los actores implicados y un monitoreo más eficiente del desempeño del sector, la Subsecretaría de Turismo, en tanto órgano de colaboración inmediata del Comité de Ministros del Turismo, participa y, en algunos casos, lidera diversos consejos público-privados relacionados con el sector, así como también mesas técnicas compuestas por representantes de instituciones públicas. Los avances obtenidos en cada uno de ellos durante el año 2015 se detallan a continuación:

#### **- Consejo consultivo de la promoción turística**

- Durante 2015 se logró consolidar el Consejo consultivo de la promoción turística, el cual se reunió en cuatro oportunidades. En las reuniones se presentaron los avances en la elaboración de los planes de marketing internacional y nacional, se invitó a los integrantes del Consejo a revisar el detalle de los informes de avance y compartir sus opiniones y sugerencias, logrando consensuar las definiciones contenidas en los dos planes de marketing y hacer un proceso participativo de generación de estos documentos estratégicos. En una de estas sesiones, se determinó llevar a cabo la promoción internacional a través de dos mecanismos: un concurso público para la ejecución del plan de promoción internacional de Chile por cinco mil 212 millones de pesos y la implementación directa de acciones a través del Servicio Nacional de Turismo.
- Con una cifra de cuatro millones 478 mil 336 turistas, Chile cerró un año más que positivo, tanto para la industria, como para la promoción internacional. El crecimiento en 2015 llegó a un 21,9%: los y las turistas provenientes de América Latina se incrementaron un 27,4%, Norteamérica en un 13,6%, los de mercados lejanos, como Asia, un 20,4% y Europa presentó un aumento del 1,8% respecto del año anterior. Estas cifras llevaron a nuestro país a estar entre los diez destinos turísticos del mundo con mayor crecimiento durante el año 2015.

#### **- Comité técnico asesor de estadísticas y estudios**

- Con el fin de mejorar la coordinación y el trabajo conjunto entre diversos actores del sector, público, privado, academia, investigadores y expertos, en 2015 se creó el Comité técnico asesor de estadísticas y estudios de turismo. El objetivo del comité es identificar brechas de información relacionadas con el funcionamiento integral del sector turismo y acciones que posibiliten la disminución de las mismas. Se espera que esta instancia de encuentro pueda generar un aporte real y eficiente, que contribuya en la generación de información nueva y de interés para los agentes del sector. La coordinación general de este comité corresponde a la Subsecretaría de Turismo y sus funciones son: recolección de necesidades de información

del sector privado; recolección de información del sector público; recolección de información de líneas de financiamiento de investigación, desarrollo, mejora del entorno competitivo, etcétera; firma de acuerdos y prensa; y seguimiento y actualización cada dos años. Está integrado por la Sociedad de Investigadores en Turismo de Chile (Societur), las universidades Andrés Bello, Católica de Valparaíso y Diego Portales; Hoteleros de Chile; Imagen de Chile; Cámara Nacional de Comercio; la Federación de Empresas de Turismo de Chile; la Asociación Chilena de Empresas de Turismo (ACHET), Transbank y consultores especializados.

- Mesa nacional de sustentabilidad

- Se realizaron tres reuniones de la mesa nacional de sustentabilidad turística, en las que se otorgaron distinciones de Sustentabilidad (S) a 31 establecimientos de alojamiento turístico.

- Mesa de seguridad turística

- Durante 2015, la Subsecretaría inició un plan de seguridad turística junto con la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y representantes de los gremios del sector turismo, con quienes se constituyó una mesa técnica. Se identificaron los potenciales riesgos a los que se pueden ver enfrentados quienes visitan nuestro país, de modo de generar los protocolos de actuación necesarios ante una emergencia. A la fecha, el avance en esta materia consiste en el desarrollo de la geolocalización de los alojamientos turísticos, se definieron las amenazas que serán contempladas en el plan y se definieron dos áreas pilotos para dar inicio a su implementación.

- Organismo sectorial de competencias laborales (OSCL)

- Durante 2015, por gestión de la Subsecretaría de Turismo, se incorporó al Servicio Nacional de la Mujer para participar en la mesa tripartita del Organismo sectorial de competencias laborales, de modo de relevar la perspectiva de género en los objetivos que persigue el organismo, los cuales comprenden el levantamiento de demanda por oficios en turismo y la creación de perfiles de oficios.
- Se realizó un proyecto de certificación de personas en turismo, cuyo resultado fue la evaluación de mil 270 personas en las áreas de gastronomía y hotelería.

**d) Programas estratégicos**

- Otra área de trabajo en los que participa la Subsecretaría de Turismo son los programas estratégicos coordinados por la Corporación de Fomento para la Producción (Corfo). El objetivo de estos programas es mejorar la competitividad del sector mediante el desarrollo de nuevos productos turísticos y servir de plataforma habilitante para el acceso a mercados más especializados en ámbitos donde existe alto potencial de generación de valor o crecimiento.

## **e) Modificaciones legales**

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

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

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

- El proyecto de ley se inició por mensaje del Ejecutivo e ingresó el 8 de enero de 2013 a la Cámara de Diputados. Fue aprobado por la sala de Cámara de Diputados el 19 de junio de 2013, en sesión ordinaria N° 40.
- El 20 de mayo de 2014 fue aprobado en particular por la Comisión de Economía del Senado, con lo que pasó a la Comisión del Trabajo de la misma corporación. El texto en particular fue aprobado por la Comisión del Trabajo del Senado el 9 de junio de 2015 y pasó a la Sala del Senado, que conoció del proyecto de ley el 7 de julio de 2015, aprobando la propuesta de la Comisión del Trabajo (sesión ordinaria N° 32). De vuelta en la Cámara de Diputados, en la sesión ordinaria N° 53 de 4 de agosto de 2015, fue conocido en sala, en tercer trámite constitucional, que rechazó la propuesta del Senado, pasando, por tanto, a Comisión Mixta, la que a la fecha, aún no se constituye.

## **f) Información sectorial**

- Con el fin de disminuir las dificultades de acceso a las distintas fuentes de información del sector turismo, en 2015 se trabajó en la renovación de la página web de la Subsecretaría de Turismo ([www.subturismo.gob.cl](http://www.subturismo.gob.cl)) ya que la versión anterior no contaba con un menú, banner o sección que permitiera subir estadísticas e informes del sector. En la sección Estadísticas y estudios del menú principal es posible encontrar documentos elaborados por la Subsecretaría de Turismo que rigen el accionar de la institucionalidad turística (Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, Plan de Acción de turismo Sustentable en Áreas Protegidas del Estado, Estrategia Nacional de Turismo y Diálogos para la Productividad); informes estadísticos

elaborados por la Subdirección de Estudios del Servicio Nacional de Turismo (barómetros, turismo receptivo, turismo emisor, turismo interno, tasa de ocupabilidad, anuario y establecimientos de alojamiento turístico, entre otros) y estadísticas (llegada turistas extranjeros al país, turismo receptivo, turismo emisor, estadísticas regionales y por países).

## 4. Desafíos para el año 2016

### 1. Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable

Durante 2016, la Subsecretaría de Turismo continuará con la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable y los desafíos para su segundo año de implementación son los siguientes:

#### - Fortalecimiento de la calidad y el capital humano

- Impulsar en conjunto con el Servicio Nacional de Turismo, el sistema de calidad turística, específicamente el sello Q y distinción S, complementando los recursos que regularmente ejecuta el servicio en un monto de 181.750.000 pesos, a través de tres líneas de trabajo: (1) mejoramiento del posicionamiento de los sellos en personas usuarias finales, (2) flexibilización y adecuación del sistema para facilitar el otorgamiento de éstos y (3) vinculación de herramientas de financiamiento que permitan reducir las brechas que las empresas turísticas presentan en el proceso. Para mejorar el posicionamiento, durante 2015 se elaboró un plan de marketing que crea el sistema de calidad turística, como marca paraguas. Este sistema cuenta con herramientas que buscan cumplir con las distintas necesidades de los y las turistas, según su segmento. Adicionalmente, se suman dos nuevas herramientas al sistema: el Sistema inicial de gestión organizacional (SIGO) y la certificación de gestión de calidad para alojamientos turísticos.
- Implementar el programa Sistema inicial de gestión organizacional (SIGO) para un total de 125 empresas en cinco destinos turísticos priorizados (Antofagasta, Valle del Elqui, Olmué-La Campana, Saltos del Laja y cuenca del Lago Ranco), por un monto total de 200 millones de pesos.

#### - Promoción

- Para el año 2016 se dispone en conjunto con Sernatur de más de 10 mil millones de pesos para promoción de Chile en el extranjero y de 500 millones de pesos para la promoción nacional. Las acciones acordadas en el Consejo consultivo de la promoción turística para este año incluyen planificar los estudios a realizar en torno a la promoción internacional y consensuar los detalles de las campañas y acciones promocionales a realizarse tanto en el mercado nacional como en los internacionales.

#### - Desarrollo de destinos

- Para 2016, se espera contar con 31 destinos turísticos intervenidos con los programas Foco Destino e Iniciativas de Fomento Integradas (IFI), que permitan disminuir brechas particulares y aprovechar oportunidades en torno a la actividad turística de los territorios, para su desarrollo y dinamización. A partir de la aplicación del programa Iniciativa de Fomento Integrada (IFI), se espera contar con un portafolio y estrategias de atracción de inversiones en áreas protegidas y sus entornos. El presupuesto contemplado para el año 2016 en ambas iniciativas

es de 300 millones de pesos, que se suman a los 180 millones de pesos ya invertidos durante 2015.

- Elaborar quince planes regionales y un plan nacional de infraestructura de apoyo al desarrollo turístico, resultante de la participación de servicios públicos y actores locales vinculados al desarrollo turístico en las regiones, quienes participarán de una serie de talleres para el levantamiento y validación de las obras de infraestructura MOP priorizadas.

- Diversificación de experiencias

- Implementar infraestructura para visitantes en cuatro áreas protegidas: Parque Nacional Pan de Azúcar, Parque Nacional Villarrica, Reserva Nacional Mocho Choshuenco, Parque Nacional Radal Siete Tazas, esto es camping, áreas de picnic, centros de información, senderos, señalética y puntos informativos, que permitan fortalecer la experiencia de quienes los visitan y abrir nuevas áreas a la visitación. El presupuesto contemplado para ejecución de estas iniciativas durante el año 2016 es de más de 800 millones de pesos.

- Turismo interno con enfoque inclusivo

- Incrementar el número de personas beneficiarias a más de 11.000 en el programa Turismo Familiar. El presupuesto contemplado para el año 2016 es de 1.297.500 millones de pesos.

## **2. Instrumentos para el desarrollo turístico de Zonas de Interés Turístico y de áreas silvestres protegidas del Estado**

- Durante 2016, se realizarán gestiones para que el Comité de Ministros del Turismo declare seis Zonas de Interés Turístico, correspondientes a tres nuevos territorios y al menos tres actualizaciones declaradas previamente a la Ley N° 20.423.
- Desarrollar un seminario de Zonas de Interés Turístico, para informar el procedimiento contenido en el nuevo reglamento y lograr la coordinación necesaria para el éxito de este instrumento de gestión territorial.
- Cuatro acuerdos de Producción Limpia-Zonas de Interés Turístico, que tienen como objetivo apoyar a los destinos en el proceso de declaración y, a su vez, lograr acuerdos de producción limpia en cuatro destinos prioritarios. El presupuesto contemplado para ejecución 2016 de 88 millones 230 mil pesos.
- Implementar el Plan de acción de turismo sustentable en áreas protegidas del Estado 2014-2018 en conjunto con el Programa para las Naciones Unidas para el Desarrollo la Corporación Nacional Forestal, el Ministerio del Medio Ambiente, el Ministerio de Bienes Nacionales y el Servicio Nacional de Turismo.
- Realizar gestiones para la aprobación de las bases técnicas de licitación de la concesión de servicios turísticos en el Parque Nacional Villarrica, sectores Rucapillán (centro de esquí) y Puesco (camping) por parte de la mesa técnica de áreas protegidas, formada por los ministerios del Medio Ambiente, Bienes Nacionales y la Corporación Nacional Forestal.
- Generar las condiciones para atraer inversiones para concesiones de servicios turísticos en el Parque Nacional Radal Siete Tazas.

### **3. Articulación internacional**

- Se realizarán gestiones para la obtención de nuevos acuerdos, tales como la firma de un memorándum de entendimiento con Brasil y su respectivo plan de acción.
- En el ámbito multilateral se continuará con la ejecución del plan de acción de la Alianza del Pacífico iniciado en 2015, considerando la buena evaluación del mismo. En la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), se participará en las reuniones semestrales y a partir de enero de 2016, una representante de la Subsecretaría de Turismo integrará el Bureau del Comité de Turismo de la OECD. Esto permitirá posicionar al país en el comité, conocer y tener la posibilidad de discutir la agenda de las reuniones periódicas y poder incidir en temas prioritarios para el país, entre otras cosas.
- En el Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC), Chile participará de las reuniones técnicas del grupo de trabajo (TWG) y de la novena reunión de Ministros de APEC (9TMM).
- En Mercosur se continuará con la participación, poniendo énfasis en la integración de algunos trabajos con la Alianza del Pacífico. Finalmente, Chile se comprometió a organizar la segunda versión del Foro de la Alianza del Pacífico sobre estadísticas del turismo para el segundo semestre de 2016.

### **4. Sistema institucional para el desarrollo del turismo**

- Contar con el nuevo reglamento que fija el procedimiento para la Declaración de Zonas de Interés Turístico totalmente tramitado.
- Durante el año 2016 se espera realizar una actualización del Índice de Intensidad Turística que contempla información en materia de catastros de inversión pública y privada en turismo, así como de estadísticas de llegadas a nivel comunal. Asimismo, en conjunto con el Servicio Nacional de Turismo, se trabajará en una encuesta a los municipios, que permita levantar información del sector y realizar análisis y recomendaciones de políticas públicas.
- Se espera constituir a partir de abril el Comité público privado de calidad en el turismo.
- Constituir los comités de Seremi del Turismo en las cuatro regiones donde estos aún no se han formado (Atacama, Maule y Metropolitana).
- Se dará inicio a la implementación de las hojas de ruta correspondientes a los programas estratégicos de especialización inteligente en el sector turismo que sean aprobados por el Comité interministerial de programas e iniciativas estratégicas durante 2016.

## 5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015.
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015
- Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015
- Anexo 7: Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2015
- Anexo 9: Premios y Reconocimientos Institucionales.

## **Anexo 1: Identificación de la Institución**

### **a) Definiciones Estratégicas**

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N° 20.423 de 2010 (Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo).

- Misión Institucional

Fomentar y promover el desarrollo sustentable de la actividad turística en nuestro país mediante la definición y coordinación de políticas públicas en materias de turismo, la articulación de los actores públicos y privados del sector, y la consolidación del sistema institucional para el turismo, con el fin de mejorar la calidad de vida de los chilenos y chilenas.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2015

La Subsecretaría de Turismo considera un presupuesto total de 6.262 millones de pesos creciendo más de 11 veces respecto de la Ley inicial 2014.

Se fortalece su dotación incorporando el financiamiento para ocho nuevos cupos, y sus gastos indirectos, principalmente para coordinar y ejecutar el Plan de Desarrollo Turístico Sustentable definido en la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento.

El Plan de Desarrollo Turístico Sustentable considera 4.281 millones de pesos, los que se aplicarán a cuatro ejes de acción, más los gastos de administración asociados:

a) Posicionamiento de la oferta turística nacional en mercados extranjeros y mercado interno (2.575 millones de pesos).

b) Diversificar la oferta turística nacional mediante el desarrollo de productos insignia en destinos turísticos prioritarios (206 millones de pesos).

c) Puesta en valor de destino (Infraestructura Habilitante) en áreas prioritarias para el turismo (1.305 millones de pesos).

d) Mejorar la disponibilidad de herramientas para la calidad de los servicios turísticos, mediante la facilitación de procesos de certificación de calidad de operadores y de capacitación del personal que trabaja en la industria (155 millones de pesos).

## - Objetivos Estratégicos

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

## - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

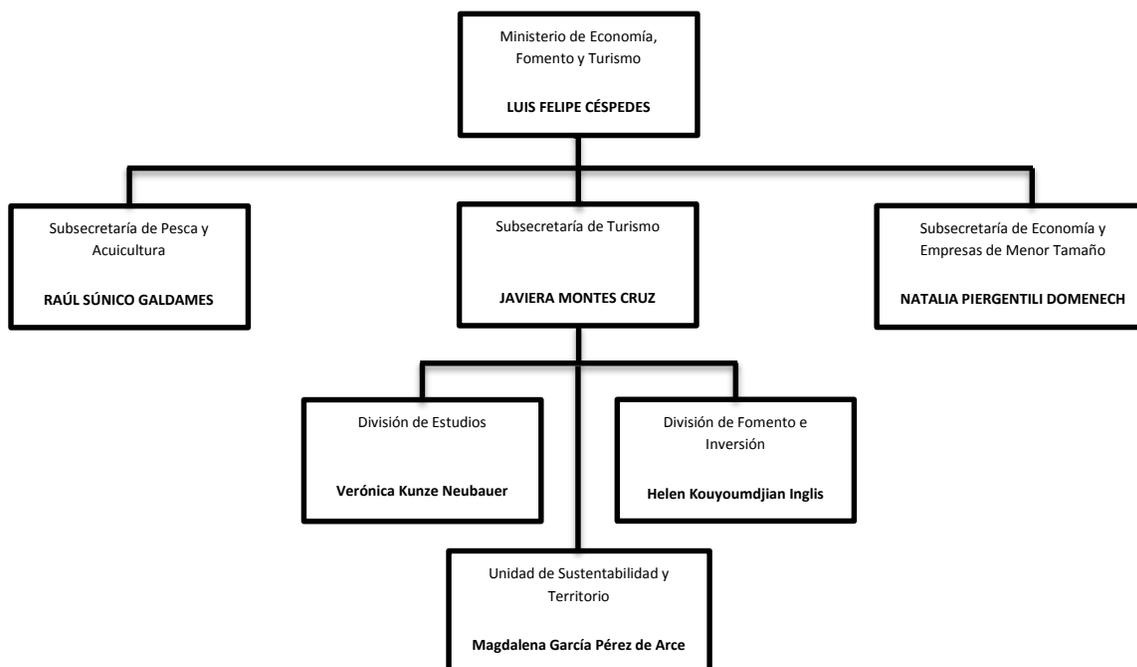
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<p><b>Plan de Desarrollo Turístico Sustentable</b></p> <p>El turismo constituye una actividad estratégica para el desarrollo del país, siendo prioritario dentro de las políticas de Estado, por lo que éste, debe promoverlo de modo armónico e integral, impulsando su crecimiento sustentable en conformidad con las características de las regiones, comunas y localidades del país. Para dar cumplimiento a esta finalidad e impulsar el desarrollo sustentable del sector, mediante acciones en destinos turísticos priorizados del país, que permitan su reconocimiento interno como sector económico relevante y mejoren la posición competitiva de Chile, se cuenta con un Plan que busca avanzar en la reducción de brechas competitivas en 83 destinos turísticos distribuidos a lo largo del país. Este Plan contempla financiamiento de iniciativas en ámbitos tales como: promoción nacional e internacional, diversificación de experiencias, incentivo al turismo interno con enfoque inclusivo, desarrollo de destinos y fortalecimiento de la calidad y el capital humano.</p>	1, 2, 4
2	<p><b>Instrumentos para el desarrollo turístico de Zonas de Interés Turístico y Áreas Silvestres Protegidas del Estado</b></p> <p>El Sistema institucional para el Desarrollo del Turismo contempla mecanismos para la declaración de Zonas de Interés Turístico (ZOIT) y concesión para el desarrollo turístico en Áreas Silvestres Protegidas, sin embargo y en ambos casos, estos mecanismos no han tenido los resultados esperados, en cuanto a fomento, promoción y desarrollo del turismo en estos territorios. En consecuencia, es prioritario, disponer de instrumentos que permitan un mejor aprovechamiento del potencial de los recursos y atractivos turísticos de estos territorios, para ello se contempla aquí la provisión de: Asistencia técnica, capacitación, guías de apoyo técnico; procedimientos y normativas que mejoren las condiciones de los factores que permite su desarrollo turístico.</p>	2
3	<p><b>Articulación internacional</b></p> <p>El Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo promueve la vinculación con órganos internacionales dedicados al tema turístico. En este ámbito, se hace necesario potenciar la articulación internacional con el objeto de beneficiar la actividad turística en Chile, aprovechando sinergias y economías de escala. Se contempla aquí una participación más activa en encuentros regionales y el establecimiento de acuerdos internacionales en el ámbito del turismo.</p>	3

4	<p><b>Sistema institucional para el desarrollo del turismo</b></p> <p>La consolidación del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; la mejor coordinación de los actores implicados y un monitoreo más eficiente de su desempeño, requiere de la provisión de estudios vinculados con el funcionamiento y desarrollo integral del sector; y con las necesidades de formulación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos para el fomento, promoción y desarrollo del turismo. Lo anterior implica el desarrollo de actividades que faciliten la coordinación y desarrollo del sector.</p>	4, 5, 6
---	--	---------

**- Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

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

## b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

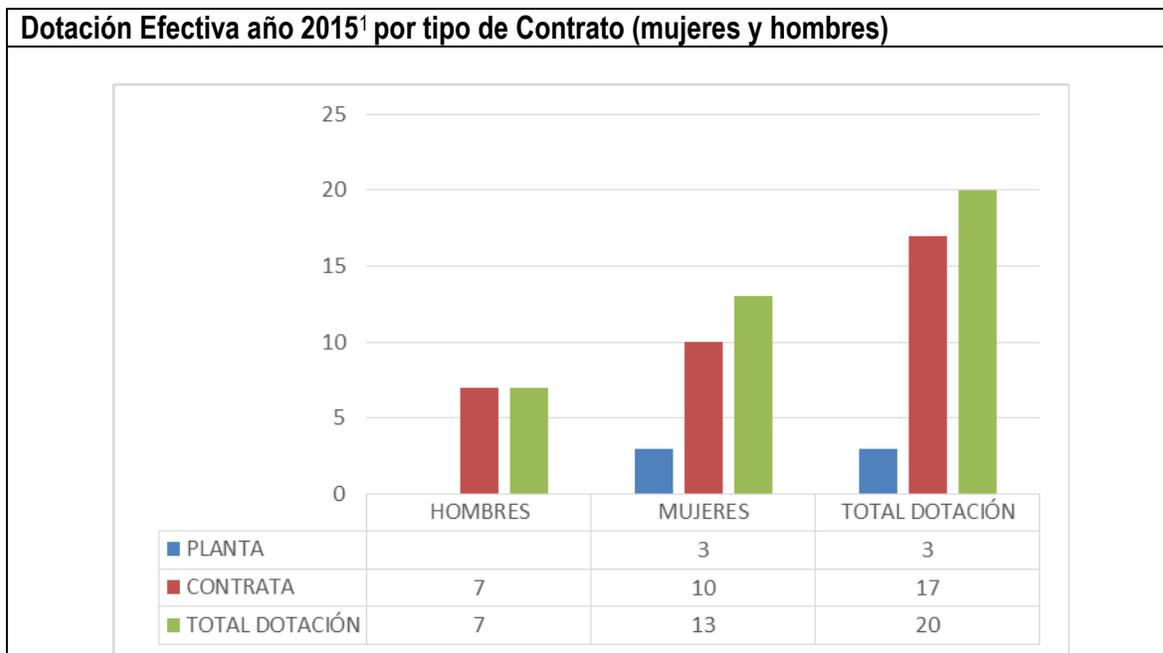


## c) Principales Autoridades

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

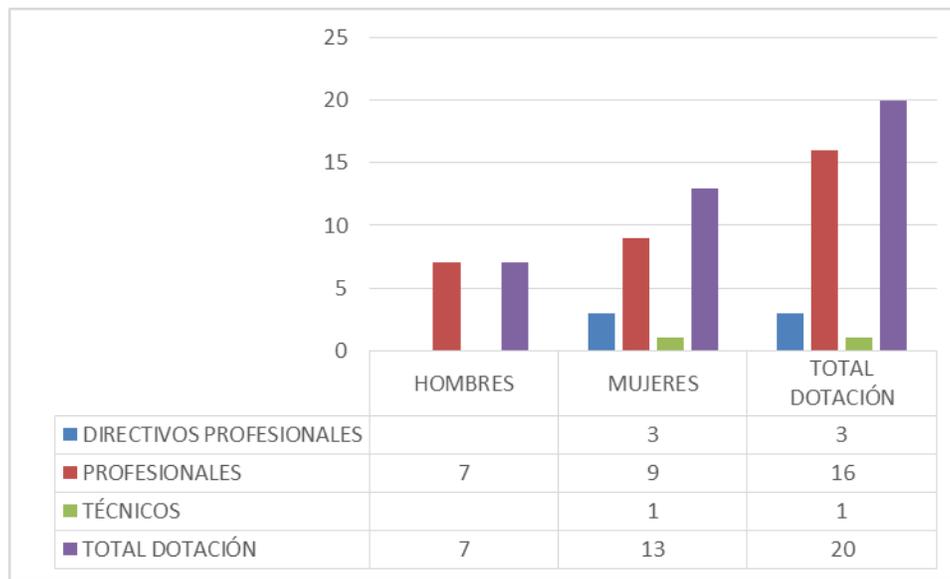
## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

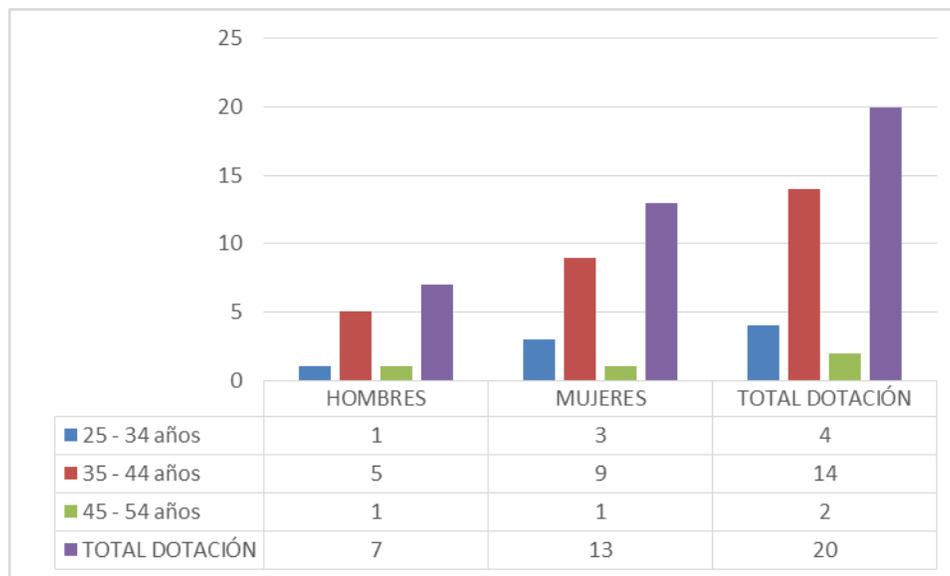


<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2015. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

### Dotación Efectiva año 2015 por Estamento (mujeres y hombres)

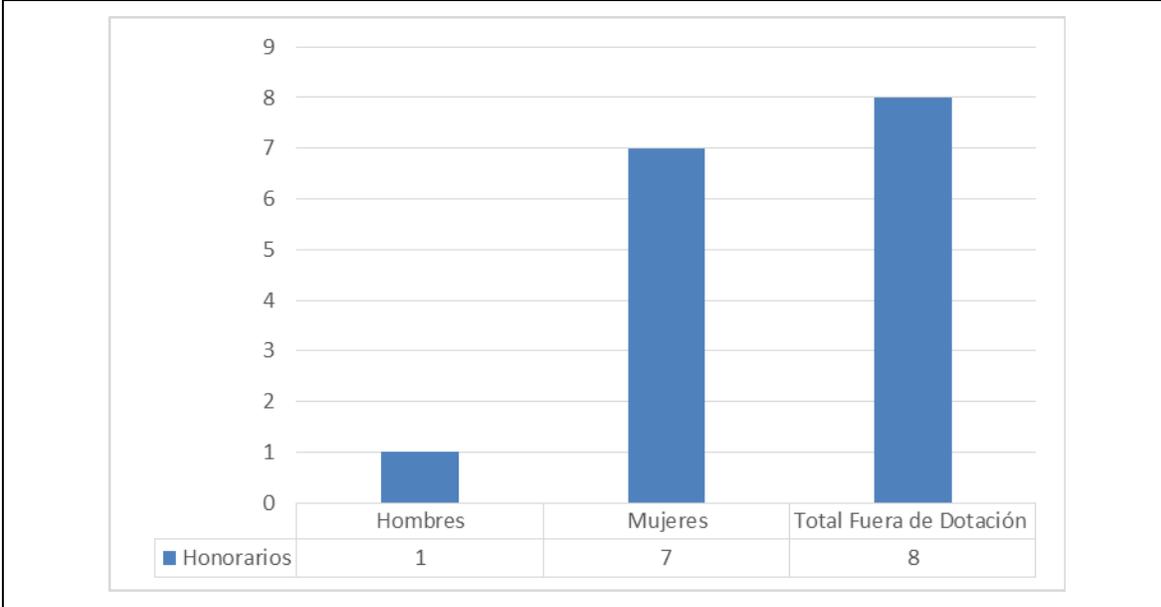


### Dotación Efectiva año 2015 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

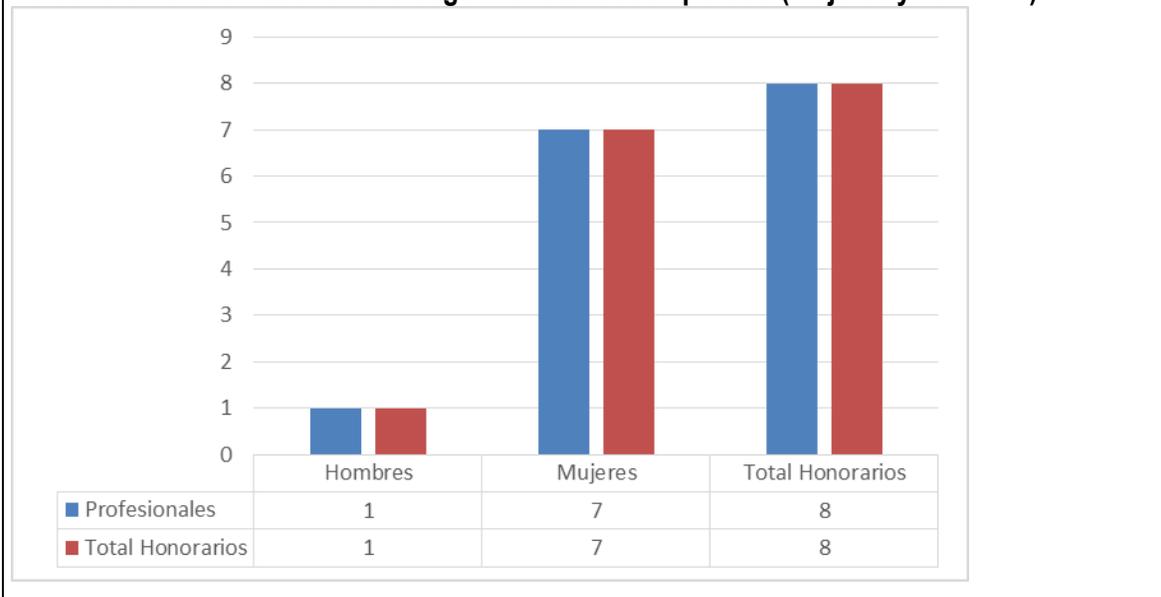


b) Personal fuera de dotación

Personal fuera de dotación año 2015<sup>2</sup>, por tipo de contrato (mujeres y hombres)

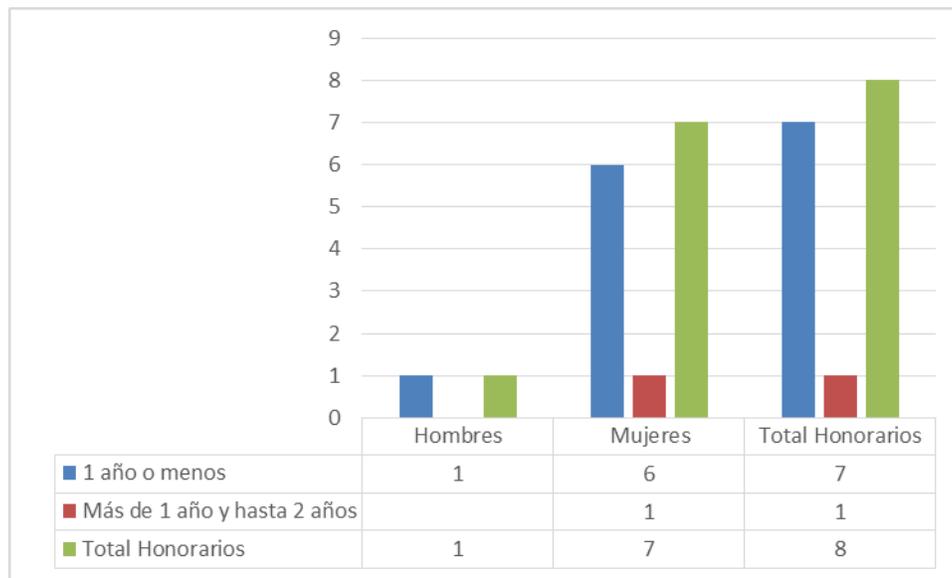


Personal a honorarios año 2015 según función desempeñada (mujeres y hombres)



<sup>2</sup> Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2015.

**Personal a honorarios año 2015 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)**



### c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2014	2015		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>5</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>6</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0	0		
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	0	0		
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	50	0	0	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	0	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	0	
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	0	
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	50	0	0	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	0	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	166.6	0	0	

3 La información corresponde al período Enero 2015 - Diciembre 2015 y Enero 2014 - Diciembre 2014, según corresponda.

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

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2015.

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

## Cuadro 1

## Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2014	2015		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	25	11.8	47	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	0	20	0	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t}) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	0	6.3	0	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>7</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	0	0	0	
4.4 Porcentaje de becas <sup>8</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	0	0	0	
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).</li> </ul>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0.2	0.3	66	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias médicas de otro tipo<sup>9</sup></li> </ul>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0	1.2	0	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0	0.2	0	

7 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras. No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

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

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

6. Grado de Extensión de la Jornada				
6.1 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0	0.1	0
7. Evaluación del Desempeño <sup>10</sup>				
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	100	100	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>11</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO	
8. Política de Gestión de Personas				
8.1 Política de Gestión de Personas <sup>12</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO	
9. Regularización de Honorarios				
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	0	30.8	0
9.2 Efectividad proceso regularización	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	0	400	0
9.3 Índice honorarios regularizables	(N° de personas a honorarios regularizables año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	0	0	0

<sup>10</sup> Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

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

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

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

**Cuadro 2**  
**Ingresos y Gastos devengados año 2014 – 2015**

Denominación	Monto Año 2014 (M\$) <sup>13</sup>	Monto Año 2015 (M\$)
<b>INGRESOS</b>	<b>480.177</b>	<b>6.322.120</b>
OTROS INGRESOS CORRIENTES	582	
APORTE FISCAL	479.595	6.322.120
<b>GASTOS</b>	<b>499.777</b>	<b>5.287.043</b>
GASTOS EN PERSONAL	391.041	834.205
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	108.736	722.109
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		3.730.352
SERVICIO DE LA DEUDA		377
<b>RESULTADO</b>	<b>-19.600</b>	<b>1.035.077</b>

<sup>13</sup> Las cifras están indicadas en M\$ del año 2015. El factor de actualización de las cifras del año 2014 es 1,0435.

## b) Comportamiento Presupuestario año 2015

**Cuadro 3**  
**ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2015**

Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) <sup>14</sup>	Presupuesto Final (M\$) <sup>15</sup>	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$) <sup>16</sup>
			<b>INGRESOS</b>	<b>6.262.461</b>	<b>6.324.946</b>	<b>6.322.120</b>	<b>2.826</b>
09			APORTE FISCAL	6.262.461	6.324.946	6.322.120	2.826
	01		Libre	6.262.461	6.324.946	6.322.120	2.826
			<b>GASTOS</b>	<b>6.262.461</b>	<b>6.325.325</b>	<b>6.317.043</b>	<b>8.282</b>
21			GASTOS EN PERSONAL	779.605	842.090	834.205	7.885
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	171.749	722.504	722.109	395
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.311.107	4.760.352	4.760.352	
	01		Al Sector Privado		90.000	90.000	
		001	Convenio PNUD		50.000	50.000	
		002	Convenio Corporación Pedaleable		40.000	40.000	
	02		Al Gobierno Central	1.030.000	1.030.000	1.030.000	
		001	Servicio Nacional de Turismo	1.030.000	1.030.000	1.030.000	
	03		A Otras Entidades Públicas	4.281.107	3.637.000	3.637.000	
		002	Desarrollo Turístico Sustentable	4.281.107	3.637.000	3.637.000	
	07		A Organismos Internacionales		3.352	3.352	
		002	Organización Internacional de Turismo Social		3.352	3.352	
34			SERVICIO DE LA DEUDA		379	377	2
	07		Deuda Flotante		379	377	2
			<b>RESULTADO</b>		<b>-379</b>	<b>5.077</b>	<b>-5.456</b>

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2015

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

### c) Indicadores Financieros

#### PROGRAMA 01 - SUBSECRETARÍA DE TURISMO

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>17</sup>			Avance <sup>18</sup> 2015/ 2014	Notas
			2013	2014	2015		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / AF Ley vigente - Políticas Presidenciales <sup>[3]</sup>		1.06	0.99	0.99	100%	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]		-	-	-	0%	
	[IP percibidos / IP devengados]		-	-	-	0%	
	[IP percibidos / Ley inicial]		-	-	-	0%	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		-	-	-	0%	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		-	-	-	0%	

### d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2015 <sup>19</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>5.299</b>	<b>5.083</b>	<b>10.382</b>
<b>Carteras Netas</b>			-3	-3
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-3	-3
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>5.299</b>	<b>35.546</b>	<b>40.845</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	5.299	35.546	40.845
<b>Extrapresupuestario neto</b>			<b>-30.460</b>	<b>-30.460</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos		531	531
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos de Terceros		-30.974	-30.974
216	Ajustes a Disponibilidades		-17	-17
219	Trasposos Interdependencias			

17 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2015. Los factores de actualización de las cifras de los años 2013 y 2014 son 1.0927 y 1.0435 respectivamente.

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

19 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

## e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2015				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
MENSAJE 21 DE MAYO	-	-	-	
COMPROMISOS DE GOBIERNO	-	-	-	
AGENDA DE PRODUCTIVIDAD, INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD	5.768	5.768	5.768	(1)
<b>TOTAL</b>	<b>5.768</b>	<b>5.768</b>	<b>5.768</b>	

Nota (1)

Esta medida de la Agenda de Productividad, Innovación y Desarrollo, tiene que ver con el diseño e implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, con un horizonte al año 2018.

Durante el año 2015 se ejecutó un 10% de los 100 millones de dólares para financiar las acciones del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, equivalentes a 5.768 millones de pesos. Lo anterior corresponde a una ejecución del 100% de los recursos asignados al Plan para el año 2015.

## f) Transferencias<sup>20</sup>

No aplica para la Subsecretaría de Turismo

## g) Inversiones<sup>21</sup>

No aplica para la Subsecretaría de Turismo

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

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

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015

N°	Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo			Meta 2015	Porcentaje de Logro <sup>22</sup> 2015	Notas
					2013	2014	2015			
1	Plan de Desarrollo Turístico Sustentable	Porcentaje de Destinos en implementación del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable en año t Enfoque de Género: No	(Destinos en implementación del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable en el año t / Total de destinos a beneficiar con la implementación del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable) *100	%	NM	0	45 (37/83)*100	10 (6/60)*100	100%	1
2	Instrumentos para el Desarrollo turístico de ZOIT y ASPE	Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo en materia de ZOIT y ASPEs en año t Enfoque de Género: No	(N° de acciones realizadas en año t / N° de acciones comprometidas en Programa de Trabajo en materia de ZOIT y ASPEs) *100	%	NM	0	40 (6/15)*100	40 (6/15)*100	100%	2
3	Articulación internacional para atraer turistas	Porcentaje de acuerdos internacionales realizados en el año t Enfoque de Género: No	(N° de acuerdos internacionales realizados en el año t / N° de acuerdos comprometidos en el Programa de Trabajo de Articulación Internacional) *100	%	NM	0	25 (1/4)*100	25 (1/4)*100	100%	3
4	Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo	Porcentaje del cumplimiento del Programa de Trabajo relacionado con Estudios y Fomento en año t Enfoque de Género: No	(N° de acciones realizadas en año t / N° de Acciones comprometidas en Programa de Trabajo relacionado con Estudios y Fomento) *100	%	NM	0	27 (4/15)*100	27 (4/15)*100	100%	4

Porcentaje de Logro del Servicio: 100

22 El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Notas:

1. Se entenderá por Destinos en implementación del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable cuando éstos hayan sido beneficiados por al menos uno de los cuatro componentes. Medida N°4 de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento (Agenda PIC).
2. Las acciones comprometidas en el Programa de Trabajo en materia de ZOIT y ASPE pueden ser del tipo: Elaboración de Guías técnicas, diseño de procedimientos y/o normativas; ejecución de capacitaciones y/o asistencia técnica; licitación de estudios, elaboración de Bases Técnicas; preparación de propuestas de mecanismos de priorización de Áreas Silvestres Protegidas del Estado (ASPE) para el desarrollo turístico; evaluación de propuestas de declaratorias de Zonas de Interés Turístico (ZOIT).
3. Se entenderá por acuerdos toda manifestación escrita y suscrita por la Autoridad o agente con competencia para ello, que tenga por objeto el beneficio de la actividad turística de Chile en cooperación con otros países. Estas manifestaciones podrán tener la forma de declaraciones, acuerdos, convenios de entendimiento, convenio de cooperación, memorándum de entendimiento o planes de acción conjunta, pueden ser del tipo: Para el desarrollo de la actividad turística; de intercambio de experiencias, de intercambio de información, de cooperación técnica, para el desarrollo de productos, de acciones de promoción conjunta, de ejecución de actividades específicas de forma conjunta, entre otros tipos que las autoridades puedan acordar.
4. Las acciones comprometidas en el Programa de Trabajo en materia de estudios y fomento comprenden: Reuniones de coordinación del sector; Preparación de reportes de seguimiento de compromisos institucionales; Levantamiento de antecedentes para la preparación de estudios, entre otros.

## Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015

### INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2015

#### IDENTIFICACIÓN

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

#### FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple Objetivos de Gestión Sistema
			Etapas de Desarrollo o Estados				
			I				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	100.00%	□
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100.00	

#### SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	Modificar	1	Medir e informar a más tardar el 31 de diciembre de 2015, a las respectivas redes de expertos los datos efectivos de los indicadores transversales definidos en el programa marco por el Comité Tri-Ministerial para el año 2015, y publicar sus resultados, solo para los siguientes indicadores "Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t", " Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t" y "Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t".

**DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)**

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Porcentaje de acuerdos internacionales realizados en el año t	8.50	25	100.00	8.50	25.00	100.00	8.50
Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo en materia de ZOIT y ASPEs en año t	25.50	40	100.00	25.50	40.00	100.00	25.50
Porcentaje de Destinos en implementación del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable en año t	34.00	10	450.00	34.00	45.00	450.00	34.00
Porcentaje del cumplimiento del Programa de Trabajo relacionado con Estudios y Fomento en año t	17.00	27	100.00	17.00	27.00	100.00	17.00
Total:	85.00			85.00			85.00

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

Indicador	Efectivo 2015 (informado por el Servicio)	Efectivo 2015 (evaluación final)	Cumplimiento Requisitos Técnicos
Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	9	9.00	Si
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	100.00	Si
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	92	92.00	Si

### Resumen Cumplimiento Objetivo 2

Total Indicadores comprometidos:	3
Total Indicadores cumplidos:	3
% cumplimiento Objetivo 2:	100.00 %
% ponderación asignada:	15.00 %
% ponderación obtenida:	15.00 %

Nota: El grado de cumplimiento del Objetivo 2 corresponde al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores transversales comprometidos, multiplicado por la ponderación asignada del Objetivo 2. Se entiende por cumplido cada indicador si está correctamente medido, informado a la red de expertos respectiva y DIPRES y publicado. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores toma valores de 0% o 100%.

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	REVISADO COMITÉ PMG
Fecha de emisión:	18-03-2016 10:23

Número total de la dotación afecta al incentivo	Monto de recursos que se pagará en el año 2016	Promedio por persona ANUAL	Porcentaje que representa del gasto total en subtitulo 21
20	37.448.748	1.872.432	4%

## **Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

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

## **Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015.**

### **- Género**

En cuanto al lineamiento presidencial de transversalizar la perspectiva de género, la Subsecretaría de Turismo, elaboró en 2015 un diagnóstico con perspectiva de género sobre tres de sus cuatro productos estratégicos (Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable; instrumentos para el desarrollo turístico de Zonas de Interés Turístico y áreas protegidas del Estado y el sistema institucional para el desarrollo del turismo), de modo de levantar y comunicar información pertinente, actualizada y oportuna, que permita dotar a la institución de datos confiables que orienten en el mediano plazo el proceso de toma de decisiones respecto de políticas, programas acciones estratégicas y líneas de trabajo que contribuyan en detectar, medir y disminuir las brechas que afectan a las mujeres en materias relacionadas con el sector turismo. La realización del diagnóstico institucional permitió levantar una serie de sugerencias y recomendaciones para incorporar la perspectiva de género en el actuar de la Subsecretaría, las que fueron sistematizadas en el documento de uso interno Diagnóstico institucional. Análisis de productos estratégicos con perspectiva de género (2015).

### **- Descentralización / Desconcentración**

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

## **Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

### **BOLETÍN: 9170-23**

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

Objetivo: Adecuar la institucionalidad en materia de turismo.

Ejes centrales que contempla:

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

Fecha de ingreso: 27 de noviembre de 2013.

Estado de tramitación: primer trámite constitucional Cámara de Diputados, Comisión de Economía, Fomento; Micro, Pequeña y Mediana Empresa; Protección de los Consumidores y Turismo.

Beneficiarios directos: Sector turismo.

### **BOLETÍN: 8770-23**

Descripción: Adaptación de normas laborales al ámbito del turismo.

Objetivo: Adaptar las normas del Código del Trabajo y otras complementarias en el sector turismo.

Medidas que contempla:

• Discontinuidad de la jornada laboral: Se propone autorizar a los trabajadores de este sector, a través de su sindicato o de un grupo organizado de ellos a pactar por escrito la interrupción de la jornada diaria por más de media y hasta por 5 horas bajo ciertas condiciones.

Término de labores antes de un feriado o descanso laboral: Se propone en casos justificados, se pueda pactar por escrito para superar las 00:00 horas, bajo la condición de que se asegure un descanso continuo posterior de 33 horas, y que las horas sobre las 00:00 del día de descanso se paguen con recargo de un 50%.

• Descanso dominical: Se propone que las partes puedan acordar por escrito alternativas para el ejercicio del derecho a descanso dominical.

• Propinas: La norma propone la protección del trabajador en la recepción de propinas, estableciendo que toda recepción de ellas por medios de pago que no sean en efectivo (tarjetas de débito y crédito, cheques), deben liquidarse y pagarse por el empleador dentro del plazo acordado con los trabajadores y no más allá de siete días hábiles, salvo eventos especiales.

- Descanso en feriados de la Ley N°19.973: Los trabajadores de este sector se encuentran exceptuados del descanso obligatorio en los feriados del 1 de enero, 1 de mayo, 18 de septiembre y 25 de diciembre.

Fecha de ingreso: 8 de enero de 2013.

Estado de tramitación: segundo trámite constitucional Senado, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.

Beneficiarios directos: Trabajadores del sector turismo.

## **Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2015**

No se promulgaron leyes en 2015 relacionadas con la Subsecretaría de Turismo.

## **Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales**

El servicio no los recibió durante el año 2015.