



Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Subsecretaría de Turismo





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	19
.3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	22
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	57
.5. Anexos	63
.Anexo 1: Identificación de la Institución	64
.Anexo 2: Recursos Humanos	68
.Anexo 3: Recursos Financieros	77
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	78
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	80
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	81
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	81
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	82
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	84
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	85
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	90
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	91
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	92

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

En el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo tenemos la misión de promover la modernización y competitividad de la estructura productiva del país; la iniciativa privada y la acción eficiente de los mercados; además del desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de Chile. Esto lo realizamos mediante la formulación de políticas, programas e instrumentos que buscan facilitar la actividad de las unidades productivas del país, sus organizaciones corporativas y las instituciones relacionadas con el desarrollo productivo y tecnológico, tanto públicas como privadas, nacionales y extranjeras. También desempeñamos un activo rol en impulsar importantes reformas que apuntan a elevar la competitividad global de la economía, a perfeccionar el funcionamiento de los mercados, incluyendo la protección de los derechos del consumidor, fortalecer el crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes), además de promover el desarrollo sustentable de la actividad turística en el país.

El año 2021 cumplimos con el objetivo de recuperar con fuerza la actividad económica y también el empleo. De acuerdo con el INE, durante el 2021 se recuperaron 652 mil puestos de trabajo, lo que permitió que el desempleo cerrara el año con un 7,2%. La recuperación del empleo se concentró en el segundo semestre, con más de 100 mil nuevos empleos promedio en cada trimestre móvil. Solo en el período octubre-diciembre se crearon 120 mil puestos, concentrados en construcción, comercio y servicios de alojamiento y comida.

La economía chilena cerró el año 2021 con un sólido crecimiento. En diciembre, el IMACEC se expandió 10,1% interanual, acumulando un aumento de 12% y todos los sectores crecieron en 12 meses. La estrategia de reactivación aplicada dio buenos resultados y la economía reaccionó con agilidad, comparado con el 2020. Este desempeño respondió a una mayor apertura de la economía y aplicación de protocolos sanitarios, al efecto de las transferencias fiscales y retiros de fondos, apoyo al empleo e inversión, entrega de herramientas a las pymes y reconversión productiva, entre otros.

En línea con la agenda social del Gobierno de Chile, con especial foco en los efectos económicos derivados de la pandemia del COVID-19, la estrategia del ministerio se estructuró sobre la base de cuatro ejes fundamentales:

- **Apoyo a las PYMES y medidas de reimpulso económico:** a través de herramientas de política fiscal, en trabajo conjunto con otros ministerios, estimulando la demanda de los consumidores a través de transferencias directas, principalmente vía Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), pero fortaleciendo la oferta a través de incentivos al empleo (Ley de Protección del Empleo e IFE Laboral) y un amplio abanico de políticas de ayudas especiales a los emprendedores y medidas tributarias transitorias. Entre ellas, destacan los bonos directos a las PYMES, el otorgamiento de garantías estatales a los créditos bancarios, los subsidios y beneficios vía Sercotec y Corfo, depreciación instantánea del 100%, postergación de patentes, contribuciones, PPM, IVA entre otras medidas. Hemos logrado recuperar el 80% de los trabajos que destruyó la pandemia y la recesión, para eso fue necesario crear condiciones de seguridad sanitaria, operativa y de certeza para reactivar la economía y especialmente la inversión, que es la principal fuente de oportunidades para los chilenos. Aunque gran parte de la tarea está cumplida y habrá una inercia económica positiva los próximos meses, aún falta camino por recorrer y es necesario que las condiciones que permitieron a Chile ser líder en recuperación económica y del empleo en 2021, se mantengan y proyecten este año 2022.
- **Medidas tendientes a facilitar/simplificar los procesos de inversión:** a través de 39 iniciativas administrativas y de gestión, que abordaron las principales problemáticas para minimizar la burocracia de los servicios estatales que son críticos para agilizar la inversión. Adicionalmente, la plataforma Sistema Unificado de Permisos (Super), ventanilla única para la tramitación de los permisos sectoriales necesarios para poner en marcha un proyecto de inversión, ha registrado importantes avances.
- **Economía Digital:** apoyando el proceso de Digitalización de las Pymes: Lanzamos la mayor plataforma de herramientas digitales para emprendedores del país Kitdigitalizate.cl una plataforma que ofrece herramientas digitales para que las micro y pequeñas empresas puedan desarrollar sus canales de venta online; gestionar su empresa con inteligencia artificial, ofrecer medios de pago que sean una alternativa al efectivo y que incluso tengan acceso a la conectividad.
- **Agenda legislativa:** donde se destacan leyes en los distintos ámbitos de acción del ministerio, tal como la Modernización de la legislación bancaria, aquellas que apuntaron la protección de los derechos de los consumidores, así como ella enfocadas en emprendedores y pymes como pago a treinta días y la de perfeccionamiento y Modernización del registro de empresas y sociedades, también destaca la ley que moderniza el sistema de propiedad industrial, así como aquellas del sector de pesca y

acuicultura comprendiendo la Modernización y fortalecimiento de Sernapesca y la ley de equidad de género en el sector pesquero y acuícola. También son de importancia los proyectos de ley, en distintos trámites legislativos, entre los que destacan aquellos que buscan actualizar la normativa en materia de protección y tratamiento de datos personales; la eliminación de trabas regulatorias del sistema durante el proceso de evaluación de proyectos de inversión; la eliminación de las barreras de entrada al emprendimiento y a la innovación; el fomento del desarrollo pleno del comercio electrónico y fomentar la utilización de medios tecnológicos seguros; la nueva institucionalidad del Sistema Estadístico Nacional y la modificación de la Ley General de Pesca y Acuicultura.

Específicamente, dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en el periodo podemos destacar:

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

Desde el comienzo de la pandemia, la Subsecretaría trabajó en el desarrollo y socialización de una visión estratégica que permitiera articular y desarrollar herramientas para acelerar y profundizar la adopción tecnología de las micro, pequeñas y medianas empresas. Durante la pandemia aumentamos 20 veces los beneficios de digitalización de empresas, pasando de menos de 20.000 en 2019 a casi 400.000, convirtiéndonos en el país de la OCDE que más aumentó la digitalización de empresas durante la crisis sanitaria. Cabe destacar el chequeo digital, herramienta de autodiagnóstico en línea que mide el nivel de madurez digital de las pymes. Esta plataforma, desarrollada por el Ministerio de Economía en conjunto con el BID, está siendo actualmente implementada desde 2019 en 12 países América Latina y el Caribe.

En esta línea, durante 2021 debutó el Kitdigitalizate.cl. En esta iniciativa, fruto de una alianza público-privada, participan 29 entidades con beneficios pensados especialmente para las necesidades de las empresas de menor tamaño, ayudándolas en su camino a la digitalización. La pertinencia de esta plataforma surgió como una necesidad levantada por las propias empresas, como parte de las más de 300 entrevistas que realizó la Unidad de Futuro y Adopción Social de la Tecnología a pymes de todo el territorio nacional. En aquella instancia, las empresas señalaron que uno de los problemas que enfrentan al momento de digitalizarse es la infinidad de ofertas existentes, pero dispersas entre distintas iniciativas. Con esta plataforma, contribuimos directamente a resolver los problemas de las pymes según sus propias inquietudes, ordenando una oferta de gran calidad para mejorar la efectividad de estas medidas.

En el área de las cooperativas, asociaciones gremiales y de consumidores se promovió la utilización de la plataforma digital DAES Digital donde se logró contar con más de 30 trámites digitales disponibles agilizando la respuesta a las más de 11.600 organizaciones bajo supervisión, además de publicar la Guía de Buenas Prácticas para las Organizaciones Asociativas. Por otro lado, uno de los mayores cambios internos en el funcionamiento de esta división fue la migración desde un modelo de fiscalización basado en cumplimiento a uno basado en riesgos, verificando así de manera más eficiente el cumplimiento normativo y previniendo algunas prácticas inadecuadas de gestión de diferentes instituciones bajo la supervisión de la DAES.

En el Registro de Empresas y Sociedades (RES) se implementó la firma electrónica 100% online que logró un aumento sin precedentes en la creación de empresas de forma completamente electrónica, sin tener que ir a una notaría (sólo 3% de las empresas y sociedades usaba firma electrónica en la plataforma, cifra que aumentó a un 54% a fines del 2021). Asimismo, se avanzó en las integraciones con otras entidades como el SII, la Dirección del Trabajo, bancos, INAPI y mercado público, entre otros. Durante 2021 se constituyeron 198.087 empresas en el país, el 86,9 % de éstas mediante el RES, lo que refleja un crecimiento de 24,9% respecto al 2020. Este aumento es explicado precisamente por el crecimiento de las constituciones en el RES de 27,7%. De esta forma, el 2021 se transformó en el año con el mayor número de empresas creadas desde la incorporación del sistema electrónico RES en 2013.

Respecto a la agenda de desburocratización, destaca la creación del programa Pyme Ágil, que tiene por finalidad reducir la burocracia que enfrentan las pymes para obtener su patente comercial, como incentivo a la formalización. De esta forma, en 2021 se implementó un botón en la plataforma del RES donde el contribuyente puede hacer la solicitud electrónica de la patente. Así, la solicitud se envía a la municipalidad con documentos legales (estatutos, certificados, entre otros) de la empresa que están en la base de datos del RES y los datos de inicio de actividad ante el SII, los cuales se anexarán automáticamente sin requerir acción alguna por parte de la pyme.

En relación con las medidas para facilitar los procesos de inversión, la creación del Sistema Unificado de Permisos (SUPER), permitió mejorar el acceso y estandarización de la información de permisos necesarios para los proyectos con una biblioteca de permisos; aumentar la transparencia y visibilidad entregando trazabilidad de estado de avance y notificaciones; y facilitar y agilizar la tramitación de permisos mediante su ingreso digital y centralizado. A la fecha, se han integrado con SUPER 82 permisos, de 17 instituciones, existiendo otros 21 más en desarrollo. Asimismo, el ministerio ha tenido un rol coordinador y de seguimiento de proyectos de inversión a través de la Oficina GPS, realizando recomendaciones de políticas públicas y de gestión para incentivar la inversión en el país. Por último, se publicó la Guía del Inversionista para guiar a los inversionistas acerca de los permisos que deben obtener.

Por último, en su labor de promover la competitividad de la estructura productiva del país y la acción eficiente de los mercados, se ingresaron una serie de proyectos de ley que proponen mejoras en industrias clave elaborados por la Oficina de Productividad y Emprendimiento Nacional. Por ejemplo, se ingresó el Proyecto de Ley de Apertura de Cabotaje, que tiene por objeto optimizar la cadena logística y el transporte multimodal, generando mejoras de competitividad en una industria que está altamente concentrada y erradicando movimientos de carga ineficientes que se desarrollan en las costas y puertos del país.

Subsecretaría de Turismo

Dentro de las iniciativas destacadas y que lidera la Subsecretaria de Turismo está el Plan Maestro de Infraestructura para el Turismo, el cual será ejecutado por el Ministerio de Obras Públicas. Este plan contempla el desarrollo de 582 iniciativas durante el periodo 2021-2025 con una inversión de más de 2.200 millones de dólares destinados a disminuir las brechas de infraestructura turística y reactivar la actividad económica del país y del sector. De esta forma, constituye una iniciativa con una inédita dotación de recursos. Dentro de este plan, destaca el proyecto “Rutas Chile” que implementa señalética informativa, potenciando y fomentando recorridos que muestren el patrimonio natural y cultural del país.

Otras iniciativas e instancias de colaboración destacadas son el Comité Ejecutivo de Atracción de inversiones en turismo y su Plan de Acción con horizonte al 2025. Las iniciativas implementadas bajo este marco de acción han tenido un impacto positivo en los territorios en el marco de la reactivación, tales como el catastro de inversión, incentivos tributarios para la industria, el portafolio de oportunidades de inversión, la plataforma para el ecosistema de inversión <http://www.invierteturismo.cl/>, la Mesa técnica de concesiones y modelos de negocios relacionados, así como otras de carácter internacional y que aportan al objetivo de transformar a Chile en referente en la temática de inversión. Asimismo, destaca el Plan Estratégico Capital Humano, que contiene la plataforma de Capital Humano, el Marco de cualificaciones Técnico Profesional, las certificaciones de competencias laborales, entre otros.

Cabe destacar que el sector turismo fue uno de los sectores económicos más afectados por la pandemia, lo cual se ve reflejado en las cifras del 2020 y 2021. Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas, entre los años 2017 y 2019, las personas ocupadas en turismo crecieron un 10,1%, pasando de un promedio de 586.731 ocupados a 645.773 ocupados. Sin embargo, durante el 2020, los ocupados en turismo promediaron 456.513, equivalente a una baja interanual de -29,3%, debido a la pandemia. Durante 2021, se recuperaron 47.487 puestos de trabajo, lo que equivale a un crecimiento interanual de 10,4%, totalizando en el año 504.00 ocupados. Sin embargo, esta cifra 2021 se ubica un -22,0% por debajo de los niveles observados durante 2019.

Según la Unidad de Estudios de la Subsecretaría de Turismo, a noviembre de 2021 se realizaron 25.134.327 viajes turísticos no frecuentes con pernoctación, equivalente a un crecimiento de 15,7% respecto al mismo período del año anterior (enero a noviembre 2020). Sin embargo, todavía se encuentran -14,5% por debajo de los viajes realizados a noviembre de 2019. Respecto al Turismo Receptivo del país, en 2021, las llegadas de turistas extranjeros cayeron 83,0% respecto de 2020, pasando de 1.119.094 turistas extranjeros, a 190.022 llegadas de turistas extranjeros, equivalente a una pérdida de 929.072 llegadas de turistas debido a la pandemia, que golpeó fuertemente al turismo a partir de abril de 2020, por lo que este último año capturó la temporada alta antes de la crisis sanitaria.

Subsecretaría de Pesca y Acuicultura

En el periodo, el trabajo en la Subsecretaría de Pesca y Acuicultura estuvo orientado en fortalecer y robustecer la institucionalidad pesquera y acuícola, a través de la articulación de Subpesca, Indespa, Sernapesca, a fin de que los esfuerzos del Estado se coordinen y potencien en beneficio de las personas y el desarrollo sostenible del sector. Todo lo anterior considerando la responsabilidad de contribuir con la seguridad alimentaria nacional y apoyar con los objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

En ese sentido, durante todo el periodo se ha privilegiado el trabajo con la pesca artesanal y acuicultura de pequeña escala en todo el territorio nacional, promoviendo la incorporación de valor agregado y la diversificación productiva. Lo anterior, se materializó mediante una serie de acciones tales como: programas sectoriales focalizados, mesas de trabajo, capacitaciones, articulación entre instituciones, entre otras actividades que contribuyeron positivamente con el crecimiento sectorial.

Además, en materia legislativa y normativa, se ha avanzado en distintos aspectos, como la entrada en vigencia de la Ley de Caletas que busca convertir a las caletas en verdaderos polos de desarrollo; la simplificación de trámites acuícolas y en materias de relocalización. También es importante destacar se comenzaron a aplicar la Ley de Mitílicos y la Ley de Equidad de Género en Pesca y Acuicultura. En relación con esta última normativa, es importante destacar que, durante todo el periodo existió una preocupación y ocupación por visibilizar la labor de las mujeres de mar, lo cual quedó de manifiesto con la creación del programa Mujer Empoderada en la Pesca Artesanal. La iniciativa nació el año 2021 junto con la Ley de Equidad de Género. La norma constituye un hito en el marco de los esfuerzos que las mujeres del ámbito artesanal han llevado adelante a lo largo de años para visibilizar su aporte al sector, dignificar su trabajo y crecer en igualdad de condiciones en la pesca artesanal.

Adicionalmente, se ha logrado continuar estableciendo protocolos en materia de pesca y captura incidental y además existe un gran avance en el

reglamento de Acuicultura de Pequeña Escala, al cual le quedan pocas instancias para poder entrar en vigencia. Ese instrumento normativo es de suma relevancia para quienes se dedican a esa actividad ya que permitiría reconocer al rubro y también promover la diversificación productiva de pescadores y la realización de los cultivos multitróficos.

Es importante destacar que Subpesca, durante estos años, también ha estado trabajando en cruciales desafíos contemporáneos como el cambio climático, motivo por el cual ha desarrollado estrategias de la mano de organismos internacionales como FAO y PNUD para fortalecer las acciones de adaptación de los pescadores y el sector a este fenómeno mundial.

Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera

Durante 2021, InvestChile gestionó y apoyó una cartera comercial de 486 proyectos de inversión en diferentes etapas de desarrollo, equivalentes a 27.776 millones de dólares, asociados a la creación de alrededor de 20.686 empleos potenciales. De esta cartera, 81 proyectos se encuentran en fase de materialización, esto es, empresas que se están instalándose en el país, con una inversión de 11.857 millones de dólares y asociados a la generación de 4.029 empleos potenciales.

Estas cifras implican un aumento de alrededor de un 53% respecto del monto total de inversión en materialización en el año 2020.

En un contexto aún marcado por los efectos de la pandemia en la economía nacional, la agencia generó una estrategia proactiva de inclusión de nuevos inversionistas y mantención de aquellos que ya se encontraban en la cartera comercial, implementando una serie de medidas y acciones, para esto potenció la entrega de sus servicios y eventos privilegiando la entrega de estos por vía remota. Esto se tradujo en que la agencia entregó 1377 servicios, aumentando en un 14 por ciento respecto de aquellos prestados en el período anterior y realizó 115 actividades enfocadas en 23 mercados distintos, teniendo especial éxito las actividades realizadas bajo la modalidad de “webinars”

Dichos esfuerzos, sumados a una estrategia activa de marketing digital e inteligencia de negocios, permitieron la identificación de 1.334 nuevos clientes potenciales durante el año 2021, necesarios para la gestión de la agencia y el crecimiento de su cartera de proyectos.

En 2021, la Agencia continuó activamente su trabajo con las empresas ya instaladas en el país, implementándose una serie de acciones prioritarias, generándose una oferta diferenciada de servicios (línea directa y gestión de medios) e iniciativas público-privadas.

Corporación de Fomento de la Producción

Durante el período 2018-2022, especialmente tras el estallido social y la pandemia del Covid-19, Corfo ha realizado esfuerzos excepcionales para apoyar a pymes, emprendedores e innovadores, desplegando planes y programas especiales, y avanzando en el apoyo de nuevas industrias que son las que apalancarán el desarrollo de Chile en el futuro. La Corporación ha beneficiado, durante el período a más de 685.000 pymes y emprendedores de todo el territorio nacional (considera subsidios, certificados Ley I+D, créditos a intermediarios financieros y a los fondos de capital de riesgo, y los créditos con garantía- sean estos de nuevas operaciones, refinanciamiento y reprogramaciones).

De esta forma, durante el periodo se movilizaron US\$8.965 millones en créditos con garantía estatal- sean estos de nuevas operaciones, refinanciamiento y reprogramaciones, y US\$1.415 millones en subsidios y créditos directo a Intermediarios financieros. Lo anterior, a pesar de que Corfo vio reducido su presupuesto en subsidios y créditos desde US\$369 millones el 2018 a US\$276 millones el 2021.

Siguiendo con el compromiso por potenciar cada uno de los territorios, sus vocaciones productivas y particularidades, se han potenciado las alianzas con los Gobiernos Regionales, logrando ejecutar más de 100 mil millones de pesos extrapresupuestarios durante el periodo, lo que además permitió apoyar la implementación de 7 mil proyectos en los ámbitos del emprendimiento y la innovación.

Comité Innova Chile

Durante el período 2018-2022, especialmente tras el estallido social y la pandemia del Covid-19, InnovaChile realizó esfuerzos importantes para apoyar a pymes e innovadores a través del despliegue de una oferta programática modificada y una serie de actividades a potenciar el ecosistema de manera transversal en las industrias, como también en aquellas más afectadas por el contexto. El comité, durante el período 2018 - 2021, logró llegar a casi 2.300 empresas en todo el territorio nacional a través de Subsidios y certificaciones de la Ley I+D.

Así, se movilizaron US\$483 mil dólares, 33% a través de programas y un 67% mediante la certificación de proyectos de I+D. Un 36,2% de este monto fue movilizado durante 2021 (US\$174.634). En particular, un punto a destacar es que este año, pese a los reajustes a la baja, se logró apoyar a más de 800 proyectos y alcanzar un récord histórico de certificación de US \$136.518.

Así mismo, con el foco de conectar, fortalecer capacidades y promover la innovación como fuente de reactivación económica mediante la reconversión, digitalización y acceso al financiamiento, el comité llevó a cabo más de 800 actividades en el período (capacitaciones, rondas de negocios, talleres, entre otros) que lograron más de 150.000 asistentes. Más de la mitad de estas actividades y un 21% de los asistentes fueron apoyados este último año, permitiendo así facilitar el desempeño de las empresas apoyadas y externas en el contexto de crisis económica.

Fiscalía Nacional Económica

La Fiscalía Nacional Económica (FNE) logró concretar 96 acciones de libre competencia en el período 2018-2021. Dentro de las cuales se presentaron 18 requerimientos ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), destacándose aquellos presentados por interlocking o participación en empresas competidoras (2021) y los presentados por conducta colusorias contra las empresas de helicópteros para el combate y extinción de incendios forestales, en donde de forma inédita se requirió por primera vez a personas naturales involucradas en los hechos ilícitos (2020).

Se suma a su línea de Enforcement y en materia del perfeccionamiento en persecución de carteles, la creación de Unidad de Inteligencia dependiente de la División Anticarteles, que tiene por objetivo la actualización de un sistema de detección basado en ciencias de datos. Por otra parte, en su línea de Advocacy, destacan los Estudios de Mercado implementados a partir de las nuevas facultades otorgadas a la FNE desde 2017. Entre ellos destacan los estudios en materia de Notarios, Rentas Vitalicias, Textos Escolares, Medicamentos, Compras Públicas y Gas, presentando contundentes conclusiones y recomendaciones que fueron formuladas a los reguladores con la finalidad de mejorar las condiciones de competitividad para beneficio de los consumidores y el mercado en general.

Finalmente, el éxito alcanzado en las sentencias dictadas por tribunales en este período, considerando el o los argumentos presentados por la institución, permitió una efectividad casos acogidos favorablemente a la institución para 10 casos de 11 sentencias totales, en donde sólo un caso fue acogido parcialmente, y ninguno rechazado. Esto permitió dar continuidad al estándar de excelencia en la gestión de materia litigante. También en relación con este ámbito, se obtuvo como resultado en multas y pagos a beneficio fiscal por sentencias y acuerdos extrajudiciales, el mayor valor histórico institucional con más de 107 Millones de dólares a pagar por las contrapartes.

De esta manera, se consolidan en el período los diversos desafíos estratégicos que permiten la consolidación de proyectos institucionales que dan continuidad a la realización y mejora permanente de acciones estratégicas para la defensa y promoción de la libre competencia.

Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala.

El Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala, Indespa, fue creado bajo la Ley N°21.069 del 15 de febrero del 2018 y comenzó sus funciones el 12 de agosto de 2019 con sede en Valparaíso.

La misión de este nuevo Instituto es fomentar y promover el desarrollo sustentable de la pesca artesanal, de la acuicultura de pequeña escala y de sus beneficiarios y beneficiarias. Para alcanzar dicho propósito, Indespa orienta su trabajo a facilitar el financiamiento de equipamiento e infraestructura, asesoría técnica y capacitación en iniciativas que contribuyan al impulso productivo, diversificación e innovación del sector, y que brinden bienestar a los más de 91 mil pescadores y pescadoras artesanales que componen este rubro en el país, desempeñando labores en la pesca, buceo, recolección de orilla y cultivo de pequeña escala de recursos hidrobiológicos frescos y nutritivos fundamentales para garantizar la seguridad alimentaria del territorio.

Durante estos dos primeros años de funcionamiento, los principales objetivos del Instituto han estado centrados en avanzar en la instalación institucional a nivel central y territorial, facilitar el acceso a iniciativas de fomento productivo y aumentar la capacidad productiva comercial del sector mediante el Programa de Fomento y Desarrollo Productivo con sus siete líneas de inversión, y los Convenios de Transferencia vigentes con los Gobiernos Regionales del país. En estos dos años de gestión, Indespa ha apoyado a más de 66 mil usuarios y usuarias inyectando recursos por cerca de 27 mil millones de pesos en beneficio de la pesca artesanal y de la acuicultura de pequeña escala.

Instituto Nacional de Estadísticas

Durante el período comprendido entre los años 2018-2021, la institución trabajó con una estrategia definida que se orientó en torno a tres ejes estratégicos: Valor público del dato estadístico, Estadística nacional y Excelencia organizacional. En esta línea, uno de los principales desafíos fue la ejecución de cuatro proyectos estratégicos vinculados a la producción estadística.

Por su parte, a partir de la crisis sanitaria, se generaron alternativas que aseguraron la continuidad de la producción estadística, incluyendo la aceleración de iniciativas de modernización, tales como la adaptación de formas de recolección y la optimización de procesos internos, dando así un paso importante en la búsqueda por incrementar el valor agregado en la generación y difusión de los diversos resultados estadísticos.

Frente al aumento de demanda, la institución reaccionó a través de la producción de nuevas encuestas y datos, como la Encuesta Social Covid-19 (realizada en conjunto con el Ministerio de Desarrollo social y Familia y el PNUD), la incorporación de módulos relativos al COVID-19 en la Encuesta Nacional de Empleo e Índice de Remuneraciones y, la actualización de la oferta a través de la integración de datos de pandemia en la Plataforma de datos Geoestadísticos.

Entre los grandes proyectos, se destaca la exitosa realización del VIII Censo Nacional Agropecuario y Forestal, entre marzo y junio del 2021, en todo el territorio nacional, cuyos resultados parciales y finales serán entregados el 2022. Asimismo, se sigue avanzando en relación con el Censo de Población y Vivienda, materializando en el 2021 la instancia de participación intercultural de comunidades indígenas y pueblos afrodescendientes, además se llevó a cabo el Piloto presencial en 3 regiones del país, y se ejecutó una Prueba Piloto Multimodal en 5 regiones.

Finalmente, respecto a la relación con el entorno y con la ciudadanía, la institución materializó acciones para acercar la información estadística oficial a las y los usuarios, por ejemplo, a través de conferencias ciudadanas.

Instituto Nacional de Propiedad Industrial

Durante 2021, las solicitudes de marcas comerciales mostraron un incremento de un 15% desde 43 mil 511 solicitudes multiclase presentadas en 2020 a 50 mil 93 presentadas en 2021. Por el lado de las solicitudes de patentes de invención, las presentaciones alcanzaron un total de 3.082 peticiones, lo que equivale a un incremento de 9,6% en comparación con las que se contabilizaron en 2020.

En materia de modernización del sistema de propiedad industrial, durante el año 2021 se aprobó la Ley N°21.355 que representa una modernización efectiva del sistema de propiedad industrial, respondiendo así a las actuales tendencias en materia de protección de derechos de propiedad industrial. Uno de los avances más importantes de esta ley, es la introducción de las patentes provisionales que apunta a evitar que aspectos como la evaluación de patentabilidad o su escalabilidad comercial se conviertan en un freno para proteger las innovaciones, manifestó la autoridad del organismo. Los innovadores también se verán beneficiados mediante el pago por anualidades, como medida alternativa al sistema de decenios o quinquenios, dependiendo del tipo de derecho.

En mayo de 2021, el Congreso Nacional aprobó la incorporación de Chile al Protocolo de Madrid, iniciativa administrada por la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI) y que permitirá que los usuarios chilenos puedan solicitar sus registros fuera de nuestras fronteras en forma centralizada, por medio de un procedimiento sencillo, más rápido y económico.

Servicio de Cooperación Técnica

Durante el periodo 2018 - 2021 Sercotec operó un presupuesto para transferencias de MM\$ 299.729 con el que asesoró, capacitó y entregó subsidios a 49.078 Mipes, benefició a más de 1.700 organizaciones de micro y pequeñas empresas, brindó capacitaciones y asesorías virtuales a 147.898 emprendedores/as y microempresarios/as participantes y realizó más de 229.000 atenciones a través de sus Puntos Mipe a lo largo del país. Se implementaron más de 18 programas especiales de emergencia productiva que permitieron beneficiar a más de 21 mil Mipes y los Centros de Negocios brindaron asesoría técnica de alto valor, especializada e individual a 58.362 emprendedores/as y microempresas apoyándolos en el inicio, administración o mejora de sus negocios. Además, durante el periodo, los Centros realizaron 48.232 capacitaciones con un total de 843.710 participantes y contribuyeron para que 16.589 empresas lograran aumentar sus ventas y se crearán 12.617 nuevos empleos formales.

Con el inicio de la pandemia a Sercotec se le encomendó apoyar la reactivación económica de los micro y pequeños negocios lo que implicó que, al año 2021, el Servicio registrase un presupuesto para ejecutar programas 310% superior respecto al del año 2018, lo que le permitió aumentar en más de 77% la cobertura de beneficiarios, asesorados, capacitados y atendidos. El compromiso de Sercotec por contribuir con la reactivación económica del país también se plasmó en el fortalecimiento de la red de Centros de Negocios que, a fines del año 2019, contó con 62 Centros en todo el país, permitiendo aumentar 41% la cantidad de asesorados respecto al año 2018 y en 165% la de participantes en capacitaciones impartidas por los Centros. Adicionalmente, y con el objetivo de llegar a las Mipes más golpeadas por la pandemia, el Servicio amplió y modificó su oferta de programas de acuerdo con las necesidades específicas de los distintos rubros, creando programas como Formalízate, Reactívale Jardines Infantiles, Programa Especial para la Industria de la Belleza y Programa Kit de Sanitización para Ferias Libres y Barrios Comerciales.

En paralelo a los esfuerzos por potenciar la reactivación, el crecimiento y desarrollo de las Mipes del país, el Servicio implementó el mandato establecido en la Ley N° 21.074 de transferir las competencias de focalización de la oferta de servicios y programas a los Gobiernos Regionales.

Finalmente, se destaca que, durante el periodo, el Servicio simplificó y modernizó los procesos de postulación y evaluación de sus principales programas de cara a los/las emprendedores/as y microempresarios/as, implementando una nueva plataforma, simplificando el formulario de postulación y agilizando la revisión de admisibilidad lo que permitió reducir en 80% el tiempo de postulación y en 10 días hábiles el resultado de admisibilidad.

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

Dentro de los principales logros de Sernapesca estuvo la consolidación y reforzamiento del instrumento de apoyo a la certificación de desembarque lo que permitió incrementar significativamente la certificación presencial. Además, se mejoró el sistema de fiscalización de descargas a través de la validación de software de proveedores de sistemas de pesaje; se desarrolló el primer modelo para la estimación de la pesca ilegal en la pesquería de Merluza Común, en conjunto con FAO; se implementó y se hizo seguimiento de los indicadores de pesca ilegal en esta pesquería; se reforzó el sistema de fiscalización del descarte, a través de imágenes de video y su preparación para incorporar a la flota artesanal y se implementa el Programa caleta + Cerca cuyo objetivo es mejorar el comportamiento promoviendo el cumplimiento de normas asociadas a la pesca artesanal.

En Acuicultura se controlaron las enfermedades de alto riesgo manteniendo la condición de país libre de estas patologías en especies hidrobiológicas; se evitó la diseminación del Virus ISA, alcanzando una de las prevalencias más bajas desde que apareció la enfermedad; se incorporó el monitoreo electrónico y cruce de información para la fiscalización del proceso de Informes Ambientales (INFAs); se fiscalizó el 100 por ciento de los eventos de mortalidad masiva y con el fin de apoyar y dar celeridad al proceso de relocalizaciones de concesiones se realizaron más de 80 inspecciones de terreno con el fin de verificar la ausencia de recursos hidrobiológicos en los sitios solicitados.

En Inocuidad y Certificación se incorporó una nueva estrategia de muestreos basada en riesgo en la elaboración del programa anual de control de residuos farmacéuticos de uso en la acuicultura; se implementa la fiscalización remota en tiempo real con el fin de mantener la continuidad de la fiscalización de Sernapesca, en el contexto de la pandemia por Covid-19, permitiendo así que el proceso exportador funcione con total normalidad; se efectuaron autorizaciones de embarques y certificación electrónica como vía de tramitación para todas las exportaciones lo que permitió acortar los tiempos de respuesta para estos trámites. Además, se implementó la Firma Electrónica Avanzada (FEA) para los principales certificados sanitarios emitidos por el Servicio.

Servicio Nacional de Turismo

La Organización Mundial del Turismo (OMT) declaraba al 2020 como el peor año de la historia en materia turística, con mil millones menos de llegadas internacionales y pérdidas estimadas en 1,3 billones de dólares en ingresos de exportación, cifra que multiplica por más de once las registradas durante la crisis económica de 2009. Esto se extendió al año 2021, cuando la reanudación de la actividad siguió condicionada a la pandemia, lo que ha ralentizado la activación del sector.

El turismo en su conjunto tuvo que adaptarse y tener un énfasis especial en la digitalización y la seguridad de los viajeros. Como respuesta a este desafío, seguimos apoyando a la industria con diversos instrumentos y poniendo a su disposición protocolos sanitarios para resguardar de la salud de todos.

Fue así también que, entre los años 2020 y 2021, se desarrollaron distintas iniciativas que iban en búsqueda de la reactivación, gracias al trabajo conjunto con otras instituciones, como Sercotec, con el que se ejecutaron los instrumentos Crece, Formación Empresarial, Reactídate y el Programa de Emergencia, con los cuales se apoyó a 13.033 empresas turísticas por un monto superior a los \$38.400 millones. Por otra parte, en el caso de Corfo, se implementó el PAR Impulsa Turismo, un programa orientado directamente a los prestadores de servicios turísticos que contó con 4.541 beneficiarios por \$13.202 millones. Y también en materias de fomento, se realizaron gestiones con BancoEstado para la difusión de los créditos especiales de apoyo a la reactivación del turismo, con lo que se apoyó a 4.260 empresas, equivalentes al 19% de empresas registradas, que accedieron a medidas de apoyo, como créditos Covid o Fogape Reactiva, por un monto total de \$106.500 millones desde abril de 2020 hasta diciembre de 2021.

Asimismo, el trabajo de promoción turística impulsado por Sernatur contribuyó a que, durante 2021, Chile se quedara con el título de Mejor Destino de Turismo Aventura del mundo en los World Travel Awards, un premio que reafirma su liderazgo pues se ostenta consecutivamente desde 2016. Además, a nivel sudamericano, Chile mantuvo su categoría de Mejor Destino de Turismo Aventura y de Destino Más Romántico por el desierto de Atacama, consolidando su liderazgo como un destino único para la práctica del turismo.

Servicio Nacional del Consumidor

Durante la administración 2018-2021, entró en vigencia la Ley N° 21.081, que modificó la Ley N° 19.496, sobre los derechos de los consumidores, del Servicio Nacional del Consumidor, dotando a la institución de nuevas facultades y atribuciones, entre las cuales se destacan las siguientes:

incrementar multas por infracciones a la Ley del Consumidor, la capacidad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos, la facultad de poder fiscalizar al mercado y a los proveedores, interpretar administrativamente las normas relacionadas con los derechos de los consumidores y validar el cumplimiento y gestionar certificaciones, mediar la aprobación de planes de cumplimiento. A fines del año 2021, entra en vigencia la Ley N° 21.398 o Pro-Consumidor, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores. Junto a estas modificaciones normativas, manteniendo un fuerte compromiso en el mejoramiento de los productos y servicios existentes, entre los que destacan reclamos, consultas, estudios, vigilancia del mercado, juicios, educación para la ciudadanía y el relacionamiento con las Asociaciones de Consumidores.

Es así como durante el año 2021, se iniciaron 17 Procedimientos Voluntarios Colectivos y realizaron 800 fiscalizaciones a nivel nacional. También se elaboraron 5 circulares administrativas y 12 dictámenes interpretativos, que fijan criterios respecto a la protección al consumidor, se interpuso 954 Juicios de Interés General y 14 Juicios de Interés Colectivo. Junto a esto, se comenzó con la tramitación del reglamento para la obtención del Sello SERNAC.

En el período antes citado, el Servicio recibió 331.358 consultas, 710.634 reclamos y 5.088 alertas ciudadanas. En relación con los nuevos productos de atención al consumidor desarrollados entre 2018 a 2021, ingresaron 127.608 solicitudes del No Molestar y 47.130, de Me Quiero Salir, para los mercados de telecomunicaciones y seguros generales.

En materia de educación, 17.589 personas se beneficiaron del Programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera. Se realizaron 33 estudios de mercado y consumo, 5 estudios en materia de economía del comportamiento y se financiaron 48 proyectos con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

Durante los últimos 4 años, la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento ha trabajado en acercar los beneficios de la Ley N° 20.720 a los ciudadanos. Lo anterior, mediante la difusión, el mejoramiento del acceso al procedimiento concursal de renegociación, la ampliación de la cobertura de atención a través de plataformas remotas y tecnologías de la información, así como también el desarrollo de una fiscalización más eficiente que haga mejor uso de los recursos institucionales conforme a la creciente cantidad de procedimientos vigentes bajo su resguardo.

En efecto, a partir de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.720 sobre insolvencia y reemprendimiento, las cifras muestran el interés de la ciudadanía por los Procedimientos de Renegociación y Liquidación. Desde el

año 2014 a diciembre de 2021, se han acogido a tramitación 35.666 procedimientos concursales; 20.401 de Liquidación de bienes de la persona deudora, 6.614 de Renegociación de la Persona Deudora, 8.328 de Liquidación de bienes de empresas, y 323 de Reorganización de la empresa deudora.

Con relación a la difusión de la Ley, aspecto que busca contribuir a la alfabetización financiera, es que desde el año 2018 se ha implementado un Plan de Educación Financiera cuya ejecución a la fecha supone más de 2.414 actividades de difusión (charlas, ferias y medios), a nivel nacional. Lo anterior se complementó con la creación del sitio web www.tenlaclara.cl, donde personas naturales y emprendedores pueden utilizar calculadoras de deuda que entregan al usuario/a un prediagnóstico de su situación financiera. A diciembre de 2021, dicho sitio contabilizó 19.525 visitas.

Complementariamente, en estos últimos 4 años, la Superintendencia ha revisado sus procesos y servicios, alcanzado el 100% de digitalización en sus trámites. En este mismo contexto, para que las personas deudoras admitidas en el procedimiento de Renegociación de Deudas no se vieran afectadas en su trámite por las restricciones de desplazamiento producto a la pandemia por Covid-19, la Superintendencia posibilitó que el deudor y sus acreedores pudiesen llegar a los acuerdos dentro del proceso de renegociación a través de audiencias virtuales. Desde mayo de 2020, cuando se implementaron las audiencias telemáticas, a diciembre de 2021, se contabilizaron un total de 1.734 audiencias. Asimismo, la Superintendencia estableció también mecanismos de atención a usuarios/as, creando un canal de tele atención para contactarse con funcionarios/as de la institución y recibir orientación sobre los procedimientos concursales. Desde su implementación en septiembre de 2020, a diciembre de 2021, se han realizado 1.159 tele atenciones.

Finalmente, y con relación a la fiscalización sobre los agentes intervinientes en los procedimientos concursales, la Superintendencia se encuentra comprometida en implementar la fiscalización basada en riesgo de incumplimiento, desarrollando esta metodología y ajustando los sistemas de información para adecuar su fiscalización, En este contexto, se han implementado diversas iniciativas, como por ejemplo, la emisión de informes de gestión para liquidadores, y la emisión de notificaciones masivas sobre incumplimientos, tales como, la no rendición de cuentas provisorias, la demora en la tramitación de procedimientos, entre otros. Sólo en 2021, se llevaron a cabo más de 4 mil acciones de fiscalización.

Lucas Palacios Covarrubias
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Subsecretaría de Turismo es el organismo del Estado que tiene como misión fomentar y promover el desarrollo sustentable de la actividad turística en el país, definiendo, para ello, las políticas públicas necesarias para este objetivo y coordinando a los actores públicos y privados, con el fin de convertir al turismo en un sector económico que contribuya a mejorar la calidad de vida de todos los habitantes de Chile.

2021 ha sido para el sector turístico nacional el año de inicio de un proceso de recuperación de la actividad, luego de meses de paralización a causa de la pandemia por Covid-19, que obligó a establecer, por extensos períodos, restricciones a la movilidad de las personas.

Según datos aportados por el Instituto Nacional de Estadísticas, durante 2021 se registraron, en promedio, 504 mil personas ocupadas en las Actividades Características del Turismo, cifra que es 10,4% superior a la de 2020 (456.513) y que da cuenta de la incipiente pero sostenida reactivación del sector, pese a que aún restan más de 140 mil puestos de trabajo para llegar a los niveles prepandemia, un desafío relevante que la institución debe seguir afrontando.

Esta recuperación se encadena con el aumento de los viajes internos, que corresponden a los desplazamientos turísticos efectuados por los residentes en Chile a través del territorio nacional. Si en 2019 se realizaron más de 32 millones de viajes internos, esa cifra cayó 26,5% en 2020 llegando a los 23 millones 700 mil viajes. A noviembre de 2021 se habían contabilizado 25.134.327, un alza del 15,7% respecto del año previo que responde a una mejora de las condiciones sanitarias, impulsada por un exitoso proceso de vacunación llevado a cabo por el Gobierno de Chile.

Para contribuir en la reactivación del turismo nacional, durante 2021 se realizaron distintas iniciativas vinculadas con el fomento a las inversiones en el sector, como el Plan de Acción para la Atracción de Inversiones 2020-2025 y el Plan Maestro de Infraestructura para el Turismo 2021-2025, con obras en materia de parques nacionales, borde costero, rutas escénicas y habilitación de atractivos turísticos. A través de la gestión de la Subsecretaría de Turismo, Chile forma parte, también, de instancias internacionales para la atracción de inversiones, como la Red Latinoamérica de Gobiernos para la Atracción de Inversiones y el plan de Corredores Turísticos Binacionales Chile-Argentina.

Para fortalecer el desarrollo de la actividad turística en los territorios, la Subsecretaría de Turismo, junto a diversos organismos públicos, llevó a cabo acciones que tienen por objetivo el fomento y la puesta en valor del enorme

patrimonio natural y cultural del país. Destacan en este ámbito el trabajo realizado en la Ruta Patrimonial Valles de La Araucanía: del Cautín al Ránquil, iniciativa que forma parte del Plan Impulso Araucanía y que incluyó la elaboración de un relato turístico, diseño de productos gráficos, audiovisuales y señalética turística. A esto se suma el proyecto Rutas Chile, que busca potenciar y fomentar recorridos que muestren el patrimonio natural y cultural del país en cinco rutas priorizadas del país: Gran Ruta del Vino, Ruta Lagos y Volcanes, Ruta Parques de la Patagonia, Ruta del Mar y Ruta del Desierto.

La diversificación de experiencias es también un trabajo fundamental para el desarrollo de la actividad turística. Chile se destaca, a nivel nacional e internacional, por su geografía y por un patrimonio natural que permite la realización de actividades turísticas que se ajustan a las nuevas tendencias de los viajeros pospandemia. En esa línea, se realizaron diversas iniciativas para potenciar líneas de experiencia como el turismo de naturaleza, gastronómico, enoturismo, turismo rural, turismo indígena y turismo de aventura y deporte.

En cualquier sector económico, contar con información estadística confiable, transparente y actualizada es de vital importancia para la toma de decisiones. La Subsecretaría de Turismo ha avanzado en el fortalecimiento de un sistema de estadísticas que ha puesto a disposición de la ciudadanía a través de distintos proyectos que se consolidaron en 2021, como la medición del empleo en turismo, en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas; la Aproximación del Producto Interno Bruto Turístico de Chile, junto con el Banco Central de Chile, que permite determinar el aporte del turismo a la economía nacional; y la plataforma gratuita y de acceso libre Dataturismo Chile, que entrega a los usuarios estadísticas relevantes sobre el perfil de los turistas extranjeros, el movimiento turístico internacional, la operatividad turística y, además, estadística relevante del turismo interno en Chile, datos capturados a través de tecnología BigData.

En términos de desafíos para 2022 resulta necesario, junto con sostener la recuperación de los mercados internos, intensificar el trabajo de recuperación de mercados extranjeros, los que a causa de la pandemia descendieron 83% respecto de 2020 y 95,8% respecto de 2019.

Asimismo, se debe continuar activamente con la puesta en marcha del Plan Maestro de Infraestructura para el Turismo, en conjunto con el Ministerio de Obras Públicas; seguir avanzando con el fortalecimiento del turismo de naturaleza, a través de la implementación de iniciativas como Hoja de Ruta de Turismo Aventura y la ejecución del Plan Nacional de Impulso del Turismo Aventura y Montaña.

Incentivar las inversiones continuará siendo una acción de la mayor relevancia para la recuperación del sector, planteándose para ello iniciativas como un catastro de inversión, incentivos tributarios para la industria, portafolios de oportunidades de inversión, además del trabajo internacional en la materia.

También es fundamental continuar trabajando en la profesionalización del sector, manteniendo y fortaleciendo instancias de trabajo conjunto como la Mesa de Capital Humano de Turismo

3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

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

RESULTADOS ASOCIADOS AL PROGRAMA DE GOBIERNO, MENSAJES PRESIDENCIALES Y OTROS ASPECTOS RELEVANTES PARA EL JEFE DE SERVICIO.

Con respecto a los resultados de gestión durante el periodo 2018 - 2021 asociados a el Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera, donde se establece como uno de sus aspectos centrales mejorar la calidad de vida de los chilenos e identifica el desarrollo del turismo como un factor fundamental para avanzar en este tema, es posible señalar como iniciativas clave:

Estrategia Nacional de Turismo 2030

Con el objetivo de “convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país” y “mejorar la calidad de vida de los chilenos” la Subsecretaría de Turismo en enero de 2022 gestiona la aprobación por parte del Comité de Ministros del Turismo de la actualización de la Estrategia Nacional de Turismo 2030, la cual define los lineamientos generales, objetivos y metas necesarias que guiarán a la industria durante los próximos 10 años, considerando los impactos de la crisis del Covid-19 en la industria. La estructura de la nueva “Estrategia Nacional de Turismo” pretende simplificar su entendimiento y facilitar la focalización y priorización de ciertas iniciativas estratégicas con el fin de avanzar en los 4 pilares estratégicos establecidos. Estos pilares son:

- **Experiencia del Turista:** Promover una experiencia del turista, nacional y extranjero, que sea segura, memorable y satisfactoria, fortaleciendo la posición de Chile como un destino de excelencia turística. Ésta se hace cargo, a través de la formación de capital humano y la entrega de información y contenido oportuna, accesible y de calidad, de todas las interacciones que el turista enfrenta.
- **Sustentabilidad Economía, Social y Ambiental:** Propiciar las condiciones para que el turismo sea el principal promotor de las economías locales, del medio ambiente, del patrimonio y la identidad cultural, de la adaptación y mitigación al cambio climático, a través del desarrollo de productos y destinos turísticos sustentables, inclusivos y accesibles.
- **Desarrollo Regional:** Posicionar el rol de las regiones en el desarrollo del turismo como motor económico, social y cultural, con énfasis en lo local y en la contribución de un progreso sostenible y descentralizado.

- **Innovación y Transformación Digital:** Desarrollar un contexto innovador y un cambio cultural que propicie la transformación digital del turismo en Chile, a través de la adopción y adaptación tecnológica, la incorporación del talento digital a la industria turística y el impulso a las iniciativas de innovación y transformación digital en todo el territorio nacional.

Plan Nacional de Seguridad Turística

Durante el año 2020, la Subsecretaría de Turismo, con el apoyo del Programa de Seguridad Turística que la Organización de Estados Americanos (OEA), desarrolló el Plan Nacional de Seguridad Turística, el cual se hace cargo de las brechas identificadas en dicha materia durante el diagnóstico elaborado en 2019 y define líneas de acción dirigidas a incrementar la seguridad de los turistas que visitan Chile frente a los actos delictuales de los que pudieran ser potenciales víctimas.

Los principales hallazgos, en cuanto a identificar fortalezas y desafíos en materia de seguridad turística, fueron estructurados en torno a cuatro grandes categorías, cada una con sus respectivos ejes estratégicos:

- **Gobernanza:** considera medidas que buscan fortalecer la relación entre los actores públicos y privados que tienen algún grado de incidencia en la seguridad turística.
- **Prevención:** se refiere a las iniciativas que tiene como objetivo prevenir que los turistas sufran actos delictuales y que fortalezcan la comunicación entre éstos y las instituciones correspondientes.
- **Detección Temprana:** contempla acciones que buscan identificar previamente posibles riesgos que los turistas enfrentan en cuanto a hechos delictuales.
- **Respuesta:** considera acciones que buscan dar apoyo y lineamientos sobre cómo actuar a turistas que ya han sido víctimas de algún hecho delictual.

Actualmente, el Plan de Seguridad Turística se encuentra revisado por las contrapartes técnicas, estando pendiente únicamente la definición de los plazos de implementación y posterior presentación al Comité de ministros del Turismo.

Plan de Adaptación al Cambio Climático en el Sector Turismo

El “Plan de Acción Nacional de Cambio Climático para el período 2017-2022” integra entre sus medidas, la implementación del Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático y planes sectoriales de adaptación de sectores priorizados, a través de los cuales se establecen acciones concretas. El Plan de Adaptación del sector Turismo fue comprometido como meta para el año 2019 por el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático.

A partir de 2020 se inició la implementación de las 21 medidas consideradas en el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático del sector Turismo (PACCST), cuyo objetivo es, en una primera etapa, instalar en el sector turismo las capacidades necesarias para adaptarse y enfrentar los efectos actuales y futuros del cambio climático; y, en una segunda etapa, plantear la generación de medidas concretas de adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático en el sector.

De las 21 medidas, siete contaban con metas que debían cumplirse durante 2021. A continuación, se presenta el detalle del cumplimiento de éstas.

- Medida 1: Capacitación a SST, SNT y SNT Regional en cambio climático con foco en el sector turismo: Cumplida en un 100%.
- Medida 3: Transferencia de conocimientos de programas de eficiencia energética y energías renovables desarrollados por el Ministerio de Energía. Cumplida en un 100%.
- Medida 4: Incorporación de lineamientos de cambio climático en la Estrategia Nacional de Turismo. Cumplida en un 100%. Pendiente la publicación y difusión.
- Medida 6: Incorporación de materias de adaptación al cambio climático en la Mesa Nacional de Sustentabilidad (MNST). Cumplida en un 100%.
- Medida 7: Incorporación de materias de adaptación al cambio climático en los Comité de Seremis del Turismo, en coordinación con los CORECC. Cumplida en un 100%.
- Medida 12: Identificación de la ZOIT, o destino turístico, más vulnerable al cambio climático en cada región. Cumplida en un 100%.
- Medida 14: Desarrollo de metodologías de índice de saturación en destinos turísticos y ZOIT, incorporando proyecciones de cambio climático (MMA) e implementando medidas de descongestionamiento. Cumplida en un 100%.

Zonas de Interés Turístico (ZOIT)

Las Zona de Interés Turístico (ZOIT) son un instrumento de gestión participativo para el fomento y desarrollo de la actividad turística en un territorio delimitado con un polígono definido. Dentro de los beneficios asociados a la declaración de ZOIT destacan su contribución a la coordinación y planificación sustentable de la gestión del desarrollo turístico, establece una gobernanza público-privada, define una cartera de proyectos acorde a las necesidades del territorio para mejorar la planificación turística y su priorización en la ejecución de programas y proyectos públicos de fomento al desarrollo de la actividad turística. Las ZOIT están reguladas acorde al decreto 30°.

Durante la gestión 2021, 31 ZOIT avanzaron con sus procesos de declaración, de las cuales:

- 3 correspondían a actualizaciones: Colchane, en la región de Tarapacá; Salar de Maricunga Ojos del Salado, en la Región de Atacama; Destino Valparaíso: Patrimonio Cultural de la Humanidad, en la Región de Valparaíso.
- 10 fueron nuevos procesos de declaración: Mamiña en la Región de Tarapacá; Olmué y Putaendo, ambas en la Región de Valparaíso; Bahía Inglesa-Caldera en la Región de Atacama; Río Bueno, Cochamó y Hualaihué, Llanquihue y Chaitén, en la Región de Los Lagos, Chanco Pelluhue en la Región del Maule, San Fabian en la Región del Ñuble, y Rio Bueno - Puyehue en las Regiones de los Ríos y los Lagos.

- 17 ZOIT declaradas presentaron una solicitud de prórroga para extender su vigencia por cuatro años más.

A su vez, la Subsecretaría de Turismo en conjunto con la Subdere y Sernatur lograron fortalecer el concurso **PMU ZOIT**, lo que permitió entregar recursos alrededor de 1.000 millones de pesos en 2021 para el desarrollo de 17 proyectos de infraestructura de apoyo al turismo en distintas ZOIT del país.

Plan Impulso Araucanía 2018-2026

Durante el periodo de 2018 - 2021, y de acuerdo a los objetivos establecidos en el Plan Impulso Araucanía, Subsecretaría de Turismo avanzó en los siguientes proyectos:

Desarrollo de Concesiones al interior de las ASP

- **Programa Comunidades Anfitrionas:** Durante 2019 este programa capacitó y asesoró a 20 prestadores de servicios turísticos residentes en áreas aledañas al Parque Nacional Conguillío como Anfitriones entregándoles conocimientos y habilidades para generar panoramas turísticos que incorporen elementos naturales y culturales propios de la zona a la oferta del destino. Con el desarrollo de este programa se pretendió establecer una vinculación activa de las comunidades aledañas al Parque Nacional Conguillío y su entorno, en particular en el sector de Melipeuco.
- **Parque Nacional Villarrica:** Durante 2021, se publicaron las bases de licitación para la concesión del proyecto Centro de Montaña en el sector Rucapillán del Parque Nacional Villarrica, cuya propuesta de bases de licitación habían sido evacuados por la Mesa Técnica de concesiones al Ministerio de Bienes Nacionales previamente. Durante el mismo año se adjudicó la concesión. Actualmente, el contrato se encuentra firmado y en proceso de formalización para una pronta entrega del inmueble al adjudicatario, quien incorporó en su propuesta importantes mejoras a las instalaciones, además de acciones concretas que permitirán para lograr un negocio sustentable con su entorno y el medio ambiente.
- **Proyecto de Diseño Puesta en Valor Turístico Parque Nacional Huerquehue:** Durante el año 2021, se ejecutó la licitación estudio para el desarrollo de un modelo de negocios para el parque que permita identificar oportunidades de unidades concesionables para posterior licitación.

Convertir al turismo regional en un eje central del desarrollo productivo (Específicamente orientado al fortalecimiento productos turismo indígena)

- **Programa de Fortalecimiento de Productos Indígenas:** se realizó la Tercera Conferencia de Turismo Indígena de Asia Pacífico (PAITC) organizada por las Subsecretaría de Turismo, en modalidad online. Este evento contó con el apoyo de la World Indigenous Tourism Alliance (WINTA), la Organización Mundial del Turismo (OMT) y ONU Mujeres. Se registraron 3.335 asistentes de 68 países diferentes.

El PAITC se convirtió en la principal conferencia internacional del sector en la que diversos actores compartieron experiencias y estudios de casos, que destacan las mejores prácticas en la promoción de los derechos de los pueblos indígenas en el turismo.

Se destaca que en el contexto del PAITC y con apoyo de la OMT se realizó el lanzamiento del documento "Declaración y Recomendaciones de WINTA sobre Investigación Turística". También se adaptó el modelo Market Ready a la realidad de las empresas indígenas chilenas (asesoría de Asociación de Turismo Indígena de Canadá - ITAC, en 2019), siendo implementado con éxito en 50 empresas de la región de la Araucanía junto con el Sello Indígena, como reconocimiento formal otorgado a prestadores de servicios turísticos con pertinencia indígena. De acuerdo con el levantamiento realizado en 2019 por Subsecretaría de Turismo y Sernatur, se logró identificar 526 iniciativas de turismo indígena a nivel nacional.

- **Puesta en valor turístico rutas patrimoniales:** Se avanzó en los proyectos de infraestructura para la puesta en valor turística de 6 parques nacionales emblemáticos, con más de 3 mil millones de pesos de inversión, que en conjunto con la puesta en valor y gestión turística de **10 Rutas Patrimoniales**, la intervención en **5 Rutas Chile**, y el **Plan Maestro de Infraestructura para el Turismo 2021-2025**, logran consolidar la temática entre los otros organismos involucrados y a nivel de presupuesto, como un ámbito crítico y estratégico de crecimiento del sector.

Con respecto a las Rutas Patrimoniales, contempló la puesta en valor de dos rutas patrimoniales, en el marco del Programa Rutas Patrimoniales liderado por el Ministerio de Bienes Nacionales.

Durante 2021, y a través de financiamiento de la Subsecretaría de Turismo, se ejecutó el proyecto para la puesta en valor turística de la Ruta Patrimonial Valles de La Araucanía: del Cautín al Ránquil. Este proyecto consistió en la actualización de la Ruta Patrimonial a través de la identificación de hitos turísticos, atractivos para los visitantes, al interior de un circuito determinado (peatonal o vehicular dependiendo del caso), proponiendo un relato turístico que ponga en valor ciertos elementos de interés, tales como aspectos culturales, sociales, paisajísticos, entre otros, siendo implementados en distintos soportes de información, como paneles y miradores.

La actualización incluyó la elaboración de un relato turístico, diseño de productos gráficos, audiovisuales y de señalética turística.

- **Proyecto de red de infraestructura de interpretación intercultural de la naturaleza del Lafken Mapu:** El objetivo de esta iniciativa fue implementar parte de las acciones identificadas en la "Hoja de Ruta" establecidas por el Programa Estratégico Regional (PER) de Araucanía Costera, para esto se trabajó en la ejecución de una red de miradores que permitiera a las comunidades lafkenche poner en valor la cosmovisión mapuche y sus recursos naturales, potenciando un circuito turístico en la región.

Se inició la ejecución de la segunda y tercera etapa del proyecto por un monto de M\$160.000. Recursos que fueron transferidos mediante un convenio suscrito entre Subsecretaría de Turismo y Sociedad de Fomento Agrícola de Temuco (SOFO). El programa benefició a las comunas de Carahue, Toltén, Saavedra y Teodoro Schmidt, a través de la construcción del mirador de Toltén Viejo (comuna de Toltén) y la construcción del mirador de Tranapunte (comuna de Carahue) cuyas obras fueron finalizadas durante 2021. Para la comuna de Puerto Saavedra y Teodoro Schmidt se avanzó en la definición del detalle del proyecto que en ambas comunas consiste en miradores para ser construidos en 2022. Al respecto el convenio suscrito entre la Subsecretaría de Turismo y SOFO fue modificado con fecha 28 de octubre de 2021 ampliando el plazo de ejecución de iniciativas comprometidas. Se estima que el número de beneficiarios de este proyecto asciende a 61.750 personas.

Activar incentivos tributarios a la inversión turística en zonas aisladas.

En cuanto al compromiso del programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera (2018-2022), que establece dentro de sus objetivos “Convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país” es que la Subsecretaría de Turismo, si bien avanza en la generación de algunos documentos de base de diagnóstico y lineamientos generales en 2019, no es hasta 2021 cuando se logra enviar una propuesta de anteproyecto al Ministerio de Hacienda y de Desarrollo Social, y posterior ingreso de proyecto para incentivos tributarios en turismo. Esto debido a la repriorización de fondos producto de la reactivación, con lo cual no se contó con los recursos necesarios para la elaboración de un borrador con propuestas de incentivos tributarios, análisis de costos, estimación de plazos de implementación e impacto económico. A pesar de ello, corresponde a una de las iniciativas claves indicadas en el Plan de acción 2020 - 2025 para la atracción de inversiones en turismo, por lo que se espera seguir profundizando y trabajando en esta materia.

Programa de empleabilidad para adultos mayores y personas con discapacidad

En el marco Programa de Gobierno 2018-2022, específicamente en la medida del área de Turismo: “Implementar un programa para dar oportunidades de empleo a los adultos mayores y a las personas con discapacidad, reconociendo su conocimiento y experiencia en las localidades donde habitan” la Subsecretaría durante 2019 impulsó el desarrollo del “Programa Piloto de Formación Inicial en guiado e informador turístico para personas con discapacidad y personas mayores”.

Dicho programa fue desarrollado bajo el alero de un convenio de Transferencia con el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS); conformándose para su implementación, una mesa técnica con representantes de Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), SERNATUR, Programa Adulto Mejor de la primera dama, y la Subsecretaría de Turismo.

Este programa fue implementado en las regiones de Arica y Parinacota, Metropolitana y Los lagos, a través de 2 convocatorias (noviembre 2020 y abril 2021), desarrollándose seis versiones, contando con 161 inscritos y 94 beneficiarios.

La metodología contempló sesiones en vivo, sesiones asincrónicas y un servicio de soporte técnico para sus participantes, que permitió acompañar y orientar durante todo el proceso de ejecución de este programa.

El contenido del programa y su plataforma contó de cinco módulos:

- Introducción al Turismo
- Introducción a la Organización y Ejecución del servicio turístico guiado.
- Introducción a la Prestación de servicio de informador turístico.

- Atención y servicio al turista.
- Introducción y aplicación a la normativa laboral en turismo, incorporándose dentro de este módulo la temática de emprendimiento.

Adicionalmente, se incluyó un módulo introductorio de Alfabetización Digital, para entregar las habilidades necesarias a sus participantes en las herramientas básicas a utilizar en el transcurso del desarrollo del programa de capacitación, facilitándoles su incorporación como usuarios de la plataforma y de sus recursos asociados.

Este programa piloto culminó con 77 beneficiarios que aprobaron satisfactoriamente todo su programa formativo inicial, distribuyéndose de la siguiente manera:

Tabla 1: Primera Convocatoria

GRUPO	PERSONAS MAYORES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	HOMBRES	MUJERES
ARICA	8	2	9	1
METROPOLITANA	17	6	13	10
LOS LAGOS	13	7	15	5
TOTAL	38	15	37	16

Tabla 2: Segunda Convocatoria

GRUPO	PERSONAS MAYORES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	HOMBRES	MUJERES
ARICA	0	3	2	1
METROPOLITANA	4	4	2	6
LOS LAGOS	4	9	5	8
TOTAL	8	16	9	15

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

RESUMEN EJECUTIVO SOBRE RESULTADOS RELEVANTES PARA EL SECTOR TURISMO PERIODO 2018 - 2021

En relación con el balance de gestión de los principales resultados de la Subsecretaría de Turismo durante el periodo 2018 - 2021 relacionados a los Productos Estratégicos de la Institución, es posible destacar lo siguiente:

La Subsecretaría de Turismo se destaca en la formalización del Comité Ejecutivo de Atracción de Inversiones en Turismo en 2020, y su respectivo Plan de acción para la atracción de inversiones, aprobado el 2021 por el Comité de ministros del Turismo. A la fecha se ha logrado realizar el 87% de las acciones establecidas en el plan de acción hasta el año 2021 y se aumentó en un 10% la oferta pública de terrenos planificadas en el portafolio de oportunidades del programa invierte turismo.

Por otro lado, se logró integrar la Red Latinoamérica de Gobiernos para la atracción de inversiones; y se concretó el primer Foro de inversiones en turismo de Chile, con un alcance de más de 350 participantes del ecosistema de inversión en turismo, pertenecientes a Chile, Argentina, Perú, Colombia, Brasil, Estados Unidos y otras 15 economías mundiales.

La Mesa Técnica de concesiones en Áreas Silvestres Protegidas (ASPEs) Priorizadas, logró evacuar tres bases técnicas para concesiones turísticas, el desarrollo de tres estudios de prefactibilidad asociados a oportunidades de concesión en ASPEs priorizadas, y hubo cinco concesiones adjudicadas en zonas de uso público en ASPEs priorizadas para el desarrollo de servicios turísticos, destacando entre ellas la concesión del Centro de Montaña del Parque Nacional Villarrica.

Además, en conjunto con CONAF se logra diseñar y establecer un modelo de documento asociado a bases de licitación para concesiones de proyectos turísticos sustentables en ASPEs que permitió, por ejemplo, la concesión del sector de Playa Blanca en Parque Nacional Llanos del Challe.

Por otra parte, la Subsecretaría de Turismo, con relación a la experiencia Enoturismo, se realizó en el valle de Colchagua la 4° conferencia mundial de Enoturismo de la OMT en el año 2019, con 350 participantes, principalmente empresas y entidades nacionales ligadas al sector.

En la línea de la profesionalización y perfeccionamiento del capital humano se ejecutó el Curso de guías con mención en Enoturismo, en modalidad b-learning el cual benefició a 376 personas; además del programa Market Ready Enoturismo, que fue implementado por 37 empresas de cuatro regiones del país.

Con respecto a la experiencia de Turismo aventura, se diseñó la Hoja de ruta del turismo aventura en Chile que aborda no sólo la visión estratégica, y marco legal

del turismo aventura en el país, sino que incluye también la construcción de capacidades, certificación y fiscalización de la actividad.

Adicionalmente, se construye el Plan Nacional de impulso al turismo de aventura y naturaleza en montaña, para promover a nivel nacional el desarrollo de experiencias turísticas de aventura, naturaleza, y deportivas en montaña, focalizando el trabajo en 15 hotspots de montaña y 300 proyectos detonantes.

Asociado a Turismo Indígena, en el año 2021 se realiza la Tercera Conferencia de Turismo Indígena de Asia Pacífico (PAITC), en modalidad online, con el apoyo de la World Indigenous Tourism Alliance (WINTA), la Organización Mundial del Turismo y ONU Mujeres, registrándose 3.335 asistentes de 68 países diferentes.

En cuanto a Turismo Rural, se logró la implementación sistemas sanitarias sustentables, con el objetivo de brindar apoyo a servicios turísticos localizados en zonas de excepción y así facilitar su formalización en situaciones de escasez del recurso hídrico y mejorar la calidad de la experiencia del usuario. El trabajo fue realizado en conjunto el Ministerio de Salud, colaborando en la actualización de la normativa sanitaria que dicha institución está llevando a cabo.

Vinculado a la experiencia de Turismo Gastronómico, se destacan iniciativas denominadas Saborea Chile y Saborea on tour, correspondientes a instancias de diálogo y activaciones en terreno entre actores nacionales e internacionales, para compartir tendencias, aprendizajes y experiencias vinculadas a gastronomía. Estas se llevaron a cabo en tres regiones y en barrios comerciales de nueve regiones. También se destaca la elaboración de la Estrategia de Turismo Gastronómico y su implementación a partir del año 2020.

Por su parte, la experiencia de Astroturismo también avanzó en su Programa Formación Astroturismo Araucanía, a través del PFC de Astroturismo y cosmovisión Mapuche, el cual capacitó a 122 beneficiarios.

En lo referente a Infraestructura e Inversión Pública, se generó la “Metodología de Evaluación Social de Proyectos Turísticos para el Sistema Nacional de Inversiones”, con el fin de facilitar la formulación y evaluación de nuevos proyectos de instalaciones turísticas para la puesta en valor o del desarrollo de un atractivo turístico. Además, se realizó una alianza importante con MINVU y su programa de pequeñas localidades, que a la fecha ha beneficiado a 9 localidades turísticas con fondos de inversión de MM\$2.000.

En lo referente a capital humano, se avanzó de manera relevante en la disminución de distintas brechas de conocimiento y competencias, asociado al componente de transformación digital e innovación. Es así como se implementó el programa SIGO Tecnología, con 714 participantes, que no solo logra masificar el contenido a través de su modalidad online, si no también apoyar a la industria para contar con las herramientas necesarias para la reactivación. Además del programa SIGO en sus versiones empresarial y experiencias, que tuvo un total de 256 beneficiarios; también hubo importantes avances en los cursos de Turismo Rural, ya mencionados; y también se logró una muy buena convocatoria en los cursos de hospitalidad con 3.393 personas capacitadas en hospitalidad; también en la “Capacitación en turismo a la Subsecretaría de Desarrollo Regional”, con 949 personas, funcionarios municipales y de gobiernos regionales capacitados; y, de igual modo, en los programas de capacitación en oficios con más de 2.600

beneficiarios; por su parte, en los cursos de inglés se capacitaron 413 empresarios y trabajadores del sector turismo.

Estas iniciativas de formación, junto con toda la oferta de capacitación y herramientas de fomento dirigidas a personas integrantes de empresas del sector turismo, municipios, funcionarios públicos, estudiantes y la academia, serán transferidas a través de la plataforma Aprende Turismo de e-learning y emisión de certificaciones con tecnología blockchain. La plataforma quedará publicada próximamente con la oferta inicial de 25 cursos y herramientas para mipymes disponibles todo el año o bien según calendario de llamados específicos. El alcance estimado es de 600 capacitaciones.

Asociado también a la línea de Capital Humano es que se realizó el poblamiento e implementación del Marco de Cualificaciones, con el objetivo de establecer un estándar mínimo respecto a la oferta de formación, capacitación y certificación en hotelería, gastronomía y turismo. Además, se certificaron en competencias laborales a 5.522 personas entre los años 2019 y 2022, equivalente a una inversión de MM\$1.180.-

A su vez, se instaló la transformación digital como línea base de trabajo para las distintas acciones, diseñándose la aplicación Chile Travel APP y el “Catálogo de productos transferibles”, como espacio informativo y de interacción virtual sobre programas o iniciativas factibles de replicar, donde se genera la conexión entre oferta de experiencias y demanda de los turistas. Actualmente, el sistema se encuentra operativo funcionando al interior del sitio www.chile.travel (mercado interno), y se cuenta con 48 experiencias activas en el sitio; sin embargo, se está trabajando con seis direcciones regionales de Sernatur para seguir avanzando en el poblamiento.

También se desarrolló la plataforma Conecta Turismo, como herramienta digital que permite la interacción o “match” entre emprendedores turísticos e innovadores digitales en un ecosistema que reúne a prestadores de servicios turísticos con emprendimientos e innovaciones de tecnología en soluciones digitales. A la fecha hay 266 prestadores de servicios turísticos registrados, 117 proveedores tecnológicos, y se han generado 281 match al interior de la plataforma.

Durante la pandemia de Covid 19 se trabajó para ajustar programas y hacerlos migrar a modalidad virtual, adecuándolos al contexto de reactivación. Es así como el “Programa empleabilidad para adultos mayores y personas con discapacidad”, ajustó su formato a una modalidad 100% remota, beneficiando a 94 adultos mayores y personas con discapacidad de 3 regiones.

En la línea de la digitalización se trabaja junto con CORFO y Sernatur, en adaptar y ejecutar con mayor alcance el “Programa de Formación para la competitividad SIGO Tecnología”, creándose la plataforma “Aprende Turismo”. En paralelo, se desarrolló la “Guía de herramientas para el turismo”, que concentra información sobre los instrumentos de fomento e iniciativas de apoyo vigentes. Desde su lanzamiento en el 2020 hasta fines de 2021, se recibieron 22.000 visitas. A fines de 2020, se traspasó a Sernatur su operatividad.

Asimismo, se potenciaron las distintas experiencias turísticas, a través del “Catálogo digital de experiencias”, ya mencionado, con el fin de preparar la oferta para la reactivación.

Pero quizás una de las iniciativas más emblemáticas asociadas a la pandemia fue el “desarrollo de protocolos sanitarios y recomendaciones para la industria turística”. Luego del trabajo con distintas instituciones públicas y privadas, se desarrollaron 12 protocolos para servicios turísticos, actividades e instalaciones priorizadas, además de guías de buenas prácticas con recomendaciones. Posteriormente, a través del programa Transforma Turismo se desarrollaron kits digitales para la implementación de los protocolos.

Como resultado de los esfuerzos asociados a la reactivación de la industria es que se logra la priorización de más de \$1.000 millones pesos de inversión pública para mejorar la competitividad del sector, en base al “Plan Maestro de Infraestructura para el Turismo 2021-2025” del Ministerio de Obras Públicas en conjunto con la Subsecretaría de Turismo.

En cuanto a la articulación de los actores públicos y privados llevada adelante por la Subsecretaría de Turismo, destaca la colaboración con el Instituto Nacional de Estadística (INE) y el Banco Central de Chile, donde se trabajó en la incorporación de mediciones económicas del turismo chileno, visibilizando su aporte directo en el PIB, a través de la Metodología de Aproximación al PIB turístico. En este sentido, cabe destacar que durante los últimos años no existían estimaciones oficiales calculadas en Chile del PIB turístico, sino que se consideraban las realizadas por agencias internacionales. Ello, debido a que el turismo comprende proporciones de varios sectores económicos, lo que dificulta su estimación, ya que presupone un sistema de información turística robusto e integrado entre las instituciones. En tanto, en el empleo se avanzó en la Estimación de Empleo en las Actividades Características del Turismo (ACT), representando ello un trabajo inédito en el país, siendo la única publicación sectorial de empleo que el INE realiza; esto ha permitido contar con resultados coyunturales del mercado laboral del turismo, así como cuantificar el aporte directo que tiene este sector en el empleo nacional.

Así también y ante la necesidad de monitorear el pulso económico del sector turismo, en conjunto con la Universidad de Chile, se definió un Modelo Económico de Proyecciones de turismo Interno que estima los viajes con pernoctación de turismo interno y un Modelo Económico de Proyecciones de Turismo Receptivo, que proyecta la llegada de turistas extranjeros y el gasto asociado a su estancia en el país, permitiendo establecer escenarios de recuperación de la actividad, dado que el modelo incorpora shocks externos e impacto, como son estallido social, pandemia y sus variantes.

A su vez, para facilitar el entendimiento de la información estadística para los diferentes actores del turismo, se realiza una publicación mensual del Barómetro de Turismo con una recopilación de datos que permite dar a conocer la evolución de los principales indicadores turísticos.

Adicionalmente, se avanzó en la digitalización de las estadísticas de turismo a más de 180.000 MIPYMES, municipalidades de Chile y 199 instituciones con carreras de gastronomía, hotelería y turismo, a través de los proyectos desarrollados en conjunto con Sernatur Data Turismo Chile, herramienta digital de auto consulta, de fácil uso y acceso gratuito que consolida toda la información estadística del turismo, para la toma de decisiones del sector (<https://www.sernatur.cl/dataturismo/>) y BigData de Turismo Interno, Innovadora solución para la disponibilidad oportuna y confiable datos de turismo interno para la toma de

decisiones del sector; los datos son capturados a través de la telefonía móvil para luego ser depurados según los criterios definidos por la Organización Mundial del Turismo (OMT). Cabe destacar que se trata de la primera estadística oficial que utiliza tecnología bigdata a nivel nacional, obteniéndose datos con desagregación comunal y frecuencia mensual.

RESULTADOS DE GESTIÓN POR PRODUCTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES AÑO 2021

Con respecto a los resultados de la gestión de la Subsecretaría de Turismo durante 2021, es posible destacar las siguientes acciones divididas según su respectivo productos estratégicos.

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

Diversificación de experiencias

A través del trabajo desarrollado por la Subsecretaría de Turismo, se promueve la generación de una oferta de experiencias turísticas innovadoras con un contenido diferenciador y auténtico, el cual pone en valor el patrimonio y las singularidades de cada territorio, en conexión con las comunidades locales.

Los resultados obtenidos relacionados a instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística se describen a continuación:

Turismo de Naturaleza

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

Las acciones que se desarrollaron durante 2021 en esta línea de experiencia son las siguientes:

- **Puesta en valor de áreas protegidas:**

Parque Nacional Huerquehue: Durante 2021 se licitó y dio inicio al estudio “Diseño de Puesta en Valor del Parque Nacional Huerquehue”, cuyo objetivo es enriquecer la experiencia del visitante a través del mejoramiento de infraestructura para las áreas de uso público y administrativas del Parque Nacional.

Parque Nacional Conguillío: Durante 2021 se licitó y dio inicio al estudio “Diseño de Puesta en Valor del Parque Nacional Conguillío”, cuyo objetivo es enriquecer la experiencia del visitante a través del mejoramiento de infraestructura para las áreas de uso público y administrativas del Parque Nacional.

- **Guía de Estándares para la Gestión Turística en Áreas Protegidas:** Durante el 2021 se desarrolló este documento, el cual tiene como objetivo ser una herramienta para profesionales y técnicos de instituciones públicas, empresas de turismo y actores territoriales involucrados en la administración y gestión de la actividad turística en áreas protegidas estatales y su entorno.

La guía busca aportar en el desarrollo de una gestión moderna de las unidades del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado, teniendo en cuenta las potencialidades del turismo como apoyo a la conservación y a la integración de las comunidades locales.

Este fue un trabajo realizado de manera participativa con los diversos actores que forman parte de la administración, gestión y desarrollo de Áreas Protegidas de los servicios públicos y privados. Entre ellos están Subsecretaría de Turismo, la Corporación Nacional Forestal (CONAF), Ministerio de Bienes Nacionales y Ministerio de Medio Ambiente, entre otros.

Turismo gastronómico:

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

Durante 2020, la Subsecretaría de Turismo elaboró los “Lineamientos estratégicos para el turismo gastronómico”, entendiendo esta tarea como la elaboración de diferentes estrategias para impulsar la línea de experiencia "turismo gastronómico", considerando un enfoque participativo que permitiera rescatar las características e identidades regionales, y generar un plan de activación que facilitara su correcta implementación a nivel nacional con la participación de diferentes actores clave a nivel sectorial durante 2021.

- **Implementación piloto clubes de productos de gastronomía tradicional:** Se realizó piloto de clubes de producto enogastronómicos en 3 regiones del país, que culminó con un desafío en el Valle de Cachapoal. Los clubes de producto corresponden al instrumento de articulación sectorial en los destinos, contribuyendo a la sensibilización de prestadores de servicios en torno al turismo gastronómico, nivelación de calidad y aprovechamiento de sinergias, fortaleciendo el destino. La iniciativa benefició a 90 personas y se implementaron 5 experiencias turísticas articuladas entre diferentes actores del destino.
- **Implementación piloto de clubes de productos de gastronomía del Pacífico Austral:** Se realizó un levantamiento de la carta (recetario) de

- productos estrella de tres caletas del país. Adicionalmente, se generó un relato nacional para la cocina del Pacífico Austral.
- **Generación contenidos para difusión de turismo gastronómico:** Generación de contenido audiovisual y gráfico asociado a turismo gastronómico para las regiones de La Araucanía, Arica y Parinacota y Tarapacá. Se generaron un total de 300 imágenes, 5 videos uno para cada una de las 5 cocinas chilenas y 5 mapas interactivos disponibles en banco de imágenes de SERNATUR.

Enoturismo:

- **Implementación programa Market Ready para empresas de enoturismo:** Programa de fortalecimiento de capacidades para la comercialización de servicios turísticos a nivel local, nacional o internacional que se encuentra habilitado en la plataforma Moodle de capacitación de SERNATUR. Esto facilitará su implementación, pudiendo llegar a más beneficiarios y territorios. La metodología Market Ready responde a una metodología de fortalecimiento comercial para empresas de turismo, realizada inicialmente para turismo indígena, y que fue resultado de una transferencia realizada a Chile por parte de la Asociación de Turismo Indígena de Canadá (ITAC) en 2019, quienes a su vez adaptaron la metodología a la realidad nacional con el fin de ser incorporada a servicios de turismo indígena en Chile. Su objetivo es contribuir a la diversificación de oferta turística país y a la incorporación de nuevos actores (prestadores de servicios) hasta hoy excluidos de las oportunidades que el mercado turístico les puede ofrecer.

La implementación del programa Market Ready para enoturismo fue finalizada por 37 empresas de 4 regiones vitivinícolas del país: 6 de Coquimbo, 13 de Maule, 12 de Ñuble y 6 de Biobío.

- **Plan formativo de guías de turismo:** Plan formativo de guías destinado a fortalecer los conocimientos sobre turismo, habilidades blandas y primeros auxilios de las personas que actualmente se desempeñan como guías y conducirlos -posteriormente- a la certificación de competencias laborales que entrega ChileValora, permitiendo así incorporarlos al Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, contribuyendo a la formalización del capital humano vinculado a la industria.

El curso tuvo una focalización en guías de enoturismo, en donde 46 guías de enoturismo completaron el curso.

Turismo rural:

Según la Organización Mundial del Turismo, el turismo rural es un tipo de actividad turística en el que la experiencia del visitante está relacionada con un amplio espectro de productos vinculados, por lo general, con las actividades de naturaleza, la agricultura, las formas de vida y las culturas rurales, la pesca deportiva y la visita a lugares de interés, entre otros. Esta línea de experiencia se encuentra reconocida en el Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera y considera como desafío "Potenciar el turismo agrícola y rural de manera de generar nuevos ingresos a las familias de la agricultura familiar".

En este contexto, durante 2021 se desarrollaron las siguientes acciones:

- **Soluciones Sanitarias Sustentables:** Entre los años 2019-2021, con el apoyo financiero de CORFO, y la participación de CONAF, INDAP, MINSAL y Subsecretaría de Turismo, se realizó el proyecto Bien Público Estándares de soluciones sanitarias sustentables para servicios turísticos en zonas rurales y áreas silvestres protegidas, (www.sistemassanitariosustentables.cl).

El objetivo de esta iniciativa es brindar apoyo a servicios turísticos localizados en zonas de excepción que se encuentran desvinculadas del ecosistema de fomento productivo turístico, a través de la orientación y asesoría técnica respecto a los estándares técnicos y normativos, así como de instrumentos de financiamiento para implementar tecnologías alternativas de agua y saneamiento, facilitando su formalización en situaciones de escasez del recurso hídrico, y mejorando la calidad de la experiencia del visitante.

Durante 2021, y con el apoyo financiero de CORFO, y la asesoría técnica de MINSAL, INDAP y CONADI, comenzó la evaluación de factibilidad del Programa Soluciones Sanitarias Sustentables para 20 empresas de turismo en zonas rurales de la Araucanía que no cuentan con alternativas convencionales de abastecimiento de agua y/o saneamiento. Estos se pueden caracterizar como pequeñas empresas de turismo ubicados de forma dispersa en el territorio (70% de los usuarios del Portafolio de Turismo Rural está desplegada en territorios aislados).

Entre los servicios turísticos incluidos se pueden encontrar diversas alternativas de servicios de alojamiento rural, excursiones guiadas, visitas a talleres de artesanías y productos, gastronomía local en tambos, quinchos, rukas y fogones, cabalgatas guiadas por arrieros y baqueanos, senderismo de naturaleza y múltiples manifestaciones costumbristas.

- **Guía de Comercialización de Turismo Rural:** La Subsecretaría con apoyo de INDAP diseñó una guía para los profesionales y técnicos de fomento productivo (asesores técnicos, consultores y especialistas), quienes tendrán a su cargo acompañar a los emprendedores en la mejora de estándares de servicios, operación y comercialización turística, con la finalidad de convertir a la oferta de turismo rural e indígena en una opción de viaje acorde a las necesidades de los mercados turísticos.

Esta guía, elaborada a partir de tres experiencias piloto en localidades rurales de Melipeuco, Atacama y Chiloé, incorpora por primera vez, en este tipo de manuales el concepto de autenticidad de manera objetiva, permitiendo sumar así más elementos que agregan valor y singularidad a la oferta de turismo rural e indígena.

La guía está publicada en <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2021/11/4-MANUAL-PROGRAMA-DE-FOMENTO-A-LA-COMERCIALIZACION%CC%81N-EN-EMPRESAS-DE-TURISMO-RURAL.pdf>

- **Asignatura turismo rural establecimientos Sociedad Nacional de Agricultura:** Durante 2021 la Subsecretaría de Turismo en colaboración

con la Corporación Educacional de la Sociedad Nacional de Agricultura FG - SNA Educa, diseñaron la asignatura de turismo rural para ser impartida en los liceos técnicos profesionales de la red a lo largo de todo Chile. Ésta se orienta a brindar conocimientos específicos a jóvenes de zonas rurales, para que, con apoyo de instrumentos de fomento estatales, puedan emprender negocios campesinos, y con ello convertir a las zonas rurales en espacios de desarrollo, equidad e integración territorial.

Para lo anterior, se diseñó un módulo de turismo rural de 114 horas, que estará inserto en la especialidad de la carrera de agropecuaria, que se imparte en 14 liceos técnicos rurales a lo largo de Chile. La propuesta fue ingresada al Ministerio de Educación, para su aprobación, lo que permitirá impartir la asignatura en marzo 2022.

Turismo indígena:

El Turismo Indígena se entiende como aquellas actividades, servicios y/o experiencias turísticas indígenas auténticas, pertinentes culturalmente y sustentables. Basadas en los valores filosóficos de cada pueblo y su conocimiento ancestral, son planificadas, diseñadas, desarrolladas y controladas por personas, comunidades, organizaciones y/o empresas indígenas, que proveen vivencias satisfactorias con significado, sentido y aprendizaje, de manera respetuosa y armónica con espíritu de reciprocidad entre los anfitriones y los visitantes. Estas experiencias se ofrecen en territorios indígenas ancestrales.

Para esta línea de experiencia en 2021 se trabajaron las siguientes iniciativas:

- **Tercera Conferencia de Turismo Indígena de Asia Pacífico PAITC:** En octubre 2021, se realizó la Tercera Conferencia de Turismo Indígena de Asia Pacífico (PAITC), en modalidad online. Este evento contó con el apoyo de la World Indigenous Tourism Alliance (WINTA), la Organización Mundial del Turismo y ONU Mujeres. Se registraron 3.335 asistentes de 68 países diferentes.

El PAITC se convirtió en la principal conferencia internacional del sector en la que diversos actores compartieron experiencias y estudios de casos, que destacan las mejores prácticas en la promoción de los derechos de los pueblos indígenas en el turismo.

La conferencia de Turismo Indígena de Asia Pacífico dejó desafíos para seguir fortaleciendo el turismo indígena, no solamente en Chile sino también en Latinoamérica y otros territorios del Asia Pacífico en los cuales los pueblos están siendo protagonistas de la puesta en valor de este tipo de experiencias turísticas.

Se requiere destacar que en el contexto del PAITC y con apoyo de la OMT se realizó el lanzamiento del documento "Declaración y Recomendaciones de WINTA sobre Investigación Turística".

- **Market Ready Turismo Indígena:** En 2019, con la asesoría de la Asociación de Turismo Indígena de Canadá (ITAC), se adaptó el modelo Market Ready a la realidad de las empresas indígenas chilenas, gracias

al trabajo colaborativo con la Asociación Nacional de Turismo Indígena y la Sociedad de Turismo Mapuche.

En 2021 se firmó un convenio de transferencia entre la Subsecretaría de Turismo y CONADI Subdirección Sur para realizar el Concurso Turismo Indígena Araucanía, cuyo resultado fue la entrega de subsidios a empresarios turísticos indígenas. Este concurso se orientó a entregar equipamiento habilitante bajo las nuevas condiciones originadas por el COVID-19, tales como: kits COVID-19 en establecimientos turísticos (dispensadores de jabón, paneles informativos, equipamiento cocina), adecuaciones de infraestructura exterior para resguardo de aforos y distancias entre clientes, equipamiento menor (ropa de cama, toallas, utensilios de aseo, utensilios de cocina, entre otros).

- **Campaña Difusión Turismo Indígena:** Durante el 2020 y 2021, la Subsecretaría de Turismo, con apoyo de CONADI, Sernatur y la Asociación Nacional de Turismo Indígena, trabajaron participativamente en la elaboración de material audiovisual y contenido de turismo indígena. Se elaboraron contenidos escritos, videos y fotografías, siguiendo las recomendaciones de la OMT.

Para dar a conocer este trabajo, la Subsecretaría de Turismo, Sernatur, la Asociación Nacional de Turismo Indígena (ANTI) y la Municipalidad de Putre celebraron el Día Mundial de Turismo en la localidad de Putre. La conmemoración se inició con una Pawa -ceremonia ancestral del pueblo Aymara para pedir su bendición y agradecer a la madre tierra- para luego dar a conocer la campaña que busca poner en valor la experiencia de turismo indígena, destacando su autenticidad y su potencial para el desarrollo social y económico de las comunidades.

- **Sello Indígena:** Es un reconocimiento formal otorgado a prestadores de servicios turísticos con pertinencia indígena que está presidido por una Organización Nacional conformada -en su puesta en marcha por la Asociación Nacional de Turismo Indígena (ANTI) y la Corporación de Desarrollo Indígena (CONADI).

Esta iniciativa - que significó un trabajo colaborativo con representantes de 10 pueblos reconocidos- fue financiada por CORFO, a través de la Línea Bienes Públicos para la Competitividad Regional, desarrollado por la Pontificia Universidad Católica de Chile (CEDEL-UC), cuyos mandantes fueron CONADI y la Subsecretaría de Turismo.

Turismo de aventura y deporte:

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

Para impulsar el desarrollo de dichas líneas de experiencia, durante 2020, la Subsecretaría de Turismo desarrolló las siguientes actividades:

- **Implementación hoja de ruta del turismo aventura en Chile:** Durante 2020, la Subsecretaría de Turismo en conjunto con SERNATUR y con la asesoría de Adventure Travel Trade Association (ATTA) desarrollaron una hoja de ruta para el mejoramiento de la regulación y la generación de capacidades del sector del turismo de aventura.

Durante el 2021, se avanzó en tres ámbitos:

1. Programa de apoyo en Gobernanzas de Turismo Aventura: Iniciativa que busca generar un trabajo de coordinación entre prestadores de servicio de turismo aventura que permita establecer gobernanzas del sector a través del fortalecimiento de la asociatividad entres el sector privado del turismo aventura a nivel nacional.

El trabajo contó con los principales actores del sector privado de turismo aventura a nivel nacional, a través de una convocatoria abierta y participativa, y tuvo como fin fortalecer el trabajo asociativo del sector de turismo aventura a nivel nacional y que a su vez permita funcionar como contraparte del Estado en el proceso de creación de una norma de gestión de Turismo Aventura. Se realizaron 3 talleres, 2 webinars y un facilitador que apoyó las reuniones y el proceso de formación de agrupaciones y gobernanzas productivas en torno al turismo aventura.

1. Sistema de homologación y equivalencia de certificación de guías de aventura: Se desarrolló un sistema de equivalencia de reconocimiento de certificaciones nacionales e internacionales de guías de turismo de aventura de acuerdo con conocimientos y competencias mínimos requeridos para la actividad de guiados de cada una de las actividades de turismo aventura definidas.

Se realizaron talleres con asociaciones y federaciones relacionadas por actividad o arquitectura de certificaciones equivalentes de las actividades de aventura relevantes en Chile, así como un plan de trabajo para implementación de las certificaciones propuestas a nivel nacional o workshop de capacitación para equipo del gobierno de Chile.

1. Propuesta una Norma Chilena de Sistema de Gestión de Seguridad de Turismo Aventura, Actividades y Puntos Críticos de Control: Se trabajó en la generación de una primera versión de una norma de un sistema que regule la seguridad y competitividad del turismo aventura acorde a las particularidades de Chile y su legislación vigente.

El trabajo incluyó una propuesta de contenidos y redacción para una Norma Chilena de Gestión de Seguridad en Turismo Aventura, a través del desarrollo de talleres con el sector privado, una propuesta de readecuación de actividades a listar como turismo aventura y priorización de cuales de éstas son de mayor riesgo y deberían establecerse puntos críticos. Finalmente, se elaboró una propuesta de puntos críticos para las actividades de riesgo propuestas o Construcción de “Caja de herramientas” para capacitación de la industria.

Rutas patrimoniales:

En el marco del proyecto Rutas Patrimoniales, liderado por el Ministerio de Bienes Nacionales, y a partir del convenio suscrito entre la subsecretaría de Turismo y dicha institución, se continuó avanzando en la ejecución del proyecto para la puesta en valor turística de Rutas Patrimoniales.

Durante el 2021, se trabajó en la actualización de la Ruta Patrimonial Valles de La Araucanía: del Cautín al Ránquil en la región de La Araucanía, compromiso del Plan Impulso Araucanía. La actualización incluyó la elaboración de un relato turístico, diseño de productos gráficos, audiovisuales y señalética turística.

Gestión de Destinos

En el marco de la reactivación post COVID-19, la Subsecretaría de Turismo y SERNATUR desarrollaron el “Programa para la reactivación de destinos turísticos”, el que, en base a un indicador estadístico, denominado Índice de Reactivación Comunal (IRC), permitió cuantificar el impacto de la crisis sanitaria, en función de la importancia económica turística local (pre - pandemia) y, a su vez, estimar los efectos negativos de la crisis sanitaria sobre la oferta y demanda turística comunal.

A través de su implementación se determinó que, de los 89 destinos turísticos identificados a nivel nacional, 33 eran susceptibles de ser intervenidos, lo que facilitó la toma de decisiones -por parte de las autoridades regionales- a la hora de priorizar y focalizar acciones de reactivación con foco turístico a nivel regional.

Plan de acción para la atracción de inversiones 2020 - 2025

En 2021 se aprobó por el Comité de ministros del Turismo el Plan de acción para la atracción de inversiones 2020 - 2025, que tiene por objetivo incentivar las inversiones turísticas para fomentar el desarrollo de proyectos sustentables que permitan potenciar, impulsar y diversificar la oferta turística en los destinos y dinamizar las economías locales. Se logró el cumplimiento de un 87% (20 acciones) del total de acciones comprometidas para 2021 (23 acciones de un total de 24 acciones del plan de acción), con un aumento en un 10% la oferta pública de terrenos planificadas en el portafolio de oportunidades del programa invierte turismo.

Seminario de Hospitalidad

El Seminario Hospitalidad, La cultura que mueve el turismo, en su segunda versión (2021) se enmarcó en el Plan Estratégico de Capital Humano de turismo 2019-2022, y su objetivo fue profundizar en el concepto de hospitalidad en los diversos actores para entregar mayores garantías de un mejor servicio post pandemia.

El público objetivo eran trabajadores que entregaran servicios turísticos de cara al visitante, además de todos aquellos estudiantes y personas que, aun de manera no directamente vinculada al turismo, tuviesen algún vínculo con los visitantes.

El encuentro fue realizado en modalidad e-learning, el día 12 de noviembre a las 11:00 horas, y logró cumplir y sobrepasar con los objetivos establecidos.

Considerando el contexto y la emergente reactivación del sector turístico, se esperaba un máximo de 500 participantes en el encuentro, pero los resultados demostraron el alto interés de los actores de la industria por ser parte de temáticas vinculadas a Hospitalidad, llegando este año a una inscripción total de **1.657 personas**. El siguiente cuadro muestra la distribución por región del total de inscritos al encuentro:

CATEGORIA	REGION
Región Metropolitana de Santiago	532
Valparaíso	197
Los Lagos	121
Biobío	99
Araucanía	92
Otra	79
Los Ríos	75
O'Higgins	70
Magallanes y la Antártica Chilena	67
Coquimbo	64
Antofagasta	60
Maule	55
Ñuble	54
Tarapacá	31

Aysén	27
Arica - Parinacota	21
Atacama	11
*Rapa Nui	2
Total general	1657

La distribución de inscritos da cuenta de que existió representatividad de participantes de todas las regiones del país, destacando especialmente la región Metropolitana, Valparaíso y Los lagos.

Asimismo, con un total de 1.657 inscritos en el seminario de hospitalidad, **916 correspondieron a mujeres, representando así el 55% del total de inscritos.**

Seminario y talleres Marco de Cualificaciones

El Marco de cualificaciones técnico profesional es una política pública impulsada por el Ministerio de Educación de nuestro país. Hace algunos años dicho ministerio viene incentivado a los sectores productivos a sumarse a dicha política pública, con el objetivo de armar puentes entre el mundo de la educación y del trabajo.

La educación media técnico profesional (liceos técnico-profesionales), así como los Centros de Formación Técnica (CFT), Institutos Profesionales (IP) y Universidades, dan vida a lo largo de nuestro país a un total de 309 instituciones que imparten 84 especialidades y/o carreras vinculadas al turismo.

- EMTP: 268 Instituciones
- CFT: 13 Instituciones
- IP: 14 instituciones
- Universidades: 15 Instituciones.

Asimismo, en 2019 se contabilizaron 30.793 estudiantes de educación superior relacionados a carreras vinculadas con el Turismo.

Dado el alto número de estudiantes vinculados al sector, así como la gran cantidad de instituciones que imparten especialidades y/o carreras vinculadas al sector es que la Mesa de Capital Humano de Turismo decidió durante 2019 iniciar un proyecto de Poblamiento de Marco de Cualificaciones del sector turismo, hotelería y gastronomía, constituyéndose así en el quinto sector productivo del país en contar con su poblamiento de marco de cualificaciones.

Es en este marco que el 2021 se realizó el proyecto Implementación de Marco de Cualificaciones, el cual contempló la realización de 1 seminario y 2 talleres ampliados donde se identificaron herramientas específicas del uso del marco de cualificaciones, tanto para la búsqueda de profesionales para las empresas y emprendimientos, como para construir estándares de perfiles de cargo asociados a la entrega de servicios turísticos.

Respecto de la convocatoria, en el seminario se logró una participación de 181 personas y para los talleres de desarrollo de capacidades se logró una participación de 39 personas, entre las que cuentan representantes de estudiantes, trabajadores, representantes de empresas y reparticiones del estado relacionadas con el sector. En este punto se puede identificar un interés importante de actores clave que no habían sido mapeados en los proyectos previos al marco de cualificaciones, pero que pueden ser nuevos actores relevantes de considerar. Participan oficinas de Sernatur de cinco regiones en las actividades desarrolladas.

Respecto de la participación, el elemento que generó una oportunidad de mejora relevante para el sector está relacionado con la difusión de las iniciativas que se presentaron y con la urgencia de contar con un sistema de información que le permita a las personas, de distintas instituciones y organizaciones tomar decisiones de manera informada. Los elementos más valorados son los perfiles de competencias de ChileValora y las rutas formativas y laborales de las cualificaciones sectoriales.

Capacitación Municipios y Gobiernos Regionales

Basado en el trabajo colaborativo público-público es que en alianza estratégica con el SUBDERE se construyó el 2020 el curso Turismo para Municipios y Gobiernos regionales.

El objetivo de este curso era entregar elementos de contexto sobre turismo a funcionarios municipales y de gobiernos regionales, e instituciones públicas y privadas vinculadas al desarrollo del turismo en los territorios. Los Módulos del curso fueron los siguientes:

Curso	Módulos
Turismo para Municipios y Gobiernos Regionales	1. Turismo como sector de desarrollo económico y social
	2. Gestión Regional para un Turismo sustentable
	3. Destinos turísticos y territorio

	4. Formalización y Registro de servicios turísticos.

Como resultado de este trabajo, el 2021 se realizó la segunda versión de este curso introductorio de Turismo. Dicho curso fue desarrollado en el mes de octubre y noviembre de 2021.

De un total de 500 cupos disponibles, finalmente el curso terminó con 252 persona aprobadas para todos los instrumentos de evaluación. De este total el 56.6% representa a hombres y el 43.4% a mujeres.

Del mismo modo la distribución en cuanto a las organizaciones a las que pertenecían los participantes dio cuenta que el 61.1% eran representantes de municipios, el 2,6% a Gores y 36.3% a otros, siendo estos principalmente personas vinculadas a la academia.

Certificación de Competencias Laborales

En el marco del Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo 2019-2022 fueron establecidas distintas líneas de acción, siendo una de ellas aquella que apuntaba a potenciar los procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en el sector.

ChileValora es la institución responsable de la conducción estratégica y la técnica del sistema, promoviendo la colaboración de los actores sindicales, gremiales y del Estado relacionados con los diferentes sectores productivos. Le corresponde acreditar los perfiles ocupacionales levantados a nivel sectorial, acreditar a las entidades que desarrollan procesos de evaluación y certificación y supervisar la calidad de sus procesos.

ChileValora, forma parte de la Mesa de Capital Humano de Turismo, siendo un aliado estratégico en la política de Capital Humano de Turismo para el país. Es en este contexto que se establece como una línea de trabajo permanente a lo largo de los cuatro años del Plan Estratégico, la focalización de recursos en certificar a trabajadores y trabajadoras del sector.

Es por ello que en 2021 fueron desarrollados para el sector de hotelería, gastronomía y turismo un total de **1.576** procesos de evaluación y certificación, sumando con este número un total de **27.159** personas certificada en sus competencias desde el inicio del sistema de certificación en nuestro país.

2	Mecanismos de coordinación y articulación sectorial e intersectorial	Aplicación de herramientas de gestión, monitoreo y seguimiento de procesos y relaciones entre actores públicos y privados que permiten el funcionamiento y desempeño eficiente del sistema institucional para el desarrollo del turismo, así como la articulación con otros países y órganos internacionales dedicados al turismo para beneficiar al sector.
---	--	--

En cuanto a la participación de Subsecretaría de Turismo durante 2021, si bien ésta se vio impactada por la crisis sanitaria derivada del Covid-19, de igual forma la institución estuvo presente en diversas instancias de coordinación y articulación intersectorial, entre las que se pueden mencionar las siguientes mesas y comités asociados a temáticas vinculadas a turismo de naturaleza y áreas silvestres protegidas:

- **Plan Maestro de Infraestructura para el Turismo 2021-2025:** Durante el año 2020 y 2021, la Subsecretaría de Turismo en conjunto con el Ministerio de Obras Públicas elaboraron un plan que busca disminuir las brechas identificadas en infraestructura de apoyo al turismo a nivel nacional, para así mejorar la competitividad turística de Chile y reactivar la decreciente actividad económica que el país y el sector turístico han sufrido el último año producto de los efectos del Covid-19. Este Plan se agrupa en 4 componentes que han sido priorizados para su desarrollo, entre ellas se destacan intervenciones en: 1) Parques Nacionales; 2) Borde Costero; 3) Rutas Escénicas y 4) Habilitación de Atractivos. Además, es importante mencionar que la iniciativa considerará asignación presupuestaria para un periodo de 5 años a contar de 2021.
- **Rutas Chile:** El proyecto denominado “Rutas Chile” busca potenciar y fomentar recorridos que muestren el patrimonio natural y cultural del país, a través de distintos circuitos que den cuenta de la belleza geográfica y cultural del territorio a través del diseño e implementación de señales informativas del resto de las rutas turísticas del país. Las rutas a intervenir son:
 1. Gran Ruta del Vino (regiones de Valparaíso, Metropolitana, O´Higgins, Maule y Ñuble)
 2. Ruta Lagos y Volcanes (regiones de La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos)
 3. Ruta Parques de la Patagonia (regiones de Los Lagos, Aysén y Magallanes)
 4. Ruta del Mar (Valparaíso, O´Higgins, Maule, Ñuble, Biobío, Araucanía y Los Ríos)
 5. Ruta del Desierto (regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama)
- **Comité Nacional de Áreas Protegidas (CNAP):** Este comité, liderado por Ministerio del Medio Ambiente, tiene como propósito estudiar, analizar, evaluar y proponer al Ministerio del Medio Ambiente, las acciones, políticas, programas, planes, normas y proyectos asociados a

la creación, manejo y financiamiento de las áreas protegidas, así como constituirse en una instancia de apoyo técnico y consulta en estas materias, sin perjuicio de las competencias sectoriales de cada institución pública integrante de este Comité.

- **Mesa interministerial para Parques Bicentenario:** Esta iniciativa da cuenta del compromiso que ha asumido el Gobierno para avanzar en mecanismos que permitan fortalecer la conservación del patrimonio ambiental y cultural del país, así como la gestión en áreas silvestres protegidas para el bienestar humano. Este compromiso implicó, “Implementar un plan de mejoramiento y accesibilidad en los parques y reservas nacionales, incluyendo la puesta en marcha del programa Grandes Parques Nacionales Bicentenarios, cuyo objeto será llevar un parque por región a estándares internacionales en cuanto a infraestructura y gestión”.

Por consiguiente, lo que pretende este programa es mejorar la gestión y el estándar de un Área Silvestre Protegida emblemática por región, con el fin de fortalecer la Conservación, la experiencia del visitante mediante un turismo sustentable e inclusivo socialmente, como también fortalecer las articulaciones del trabajo en el territorio considerando la gobernanza y vinculación con las comunidades insertas y/o aledañas.

Durante 2021, se trabajó en el Parque Nacional Conguillío, Región de La Araucanía a través de la licitación del Proyecto de Puesta en Valor del Parque Nacional Conguillío, financiado por la Subsecretaría de Turismo.

Por otra parte, también existen instancias de articulación que permiten realizar avances en otras líneas de experiencias, como las indicadas a continuación:

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

Los actores claves involucrados en esta mesa son: Subsecretaría de Turismo, Servicio Nacional de Turismo (Sernatur), Unidad Coordinación Asuntos Indígenas (UCAI), Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), Ministerio de la Cultura y de las Artes, Comité Indígena de la Corporación de Fomento (CORFO) y Transforma Turismo.

Durante 2021, esta Mesa trabajó la organización y ejecución del PAITC (Conferencia de Turismo Indígena de Asia Pacífico), acciones de promoción y capital humano.

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

Programa Estratégico Nacional “Transforma Turismo”: Respecto a los programas estratégicos de la Corporación de Fomento (CORFO), se destaca la participación de Subsecretaría de Turismo en el programa Transforma Turismo (nacional), donde asumió la presidencia de su Comité Ejecutivo, liderando así las acciones para dar cumplimiento a su Hoja de Ruta.

Programa Estratégico Mesoregional “Lagos y Volcanes”: Subsecretaría de Turismo ha participado activamente en el programa mesoregional Lagos y Volcanes como parte de su Comité Ejecutivo, proporcionando información, apoyo técnico y contribuyendo a generar las articulaciones intersectoriales necesarias para dar cumplimiento a su Hoja de Ruta.

En 2021 se continuaron las acciones de la hoja de ruta, en donde se desarrollaron productos gráficos en diferentes ámbitos de la ruta escénica tales como turismo aventura, guía gastronómica, cultural, entre otros. También se dio apoyo en el fortalecimiento de la cadena de valor de experiencias culturales y pueblos originarios, en el programa de fortalecimientos de capacidades en gastronomía y comercialización de productos turísticos.

- **Programa Estratégico Mesoregional “Enoturismo Chile”:** Se destaca la participación de Subsecretaría de Turismo como parte del Comité Ejecutivo del Programa Mesoregional Enoturismo Chile. El objetivo de este trabajo es avanzar en el cumplimiento de la Hoja de Ruta del programa, para alcanzar la visión conjunta definida para el programa, la que busca posicionar al enoturismo en Chile -al 2026- como una actividad imperdible para los turistas nacionales y extranjeros, con una oferta integrada, diversa, sustentable, de calidad y representativa de cada territorio, capaz de incrementar las visitas y capturar un mayor gasto por turista, impactando positivamente en el desarrollo de los valles vitivinícolas e incrementando así los ingresos del país.
- **Programa Estratégico Regional Santiago, Capital Mundial de Turismo de Montaña:** Respecto de los programas regionales, Subsecretaría durante 2020 apoyó puntualmente al Programa Estratégico Regional de Montaña de la Región Metropolitana, que fue aprobado durante 2019, y que tiene como propósito impulsar el desarrollo del territorio de montaña de Santiago como un destino turístico internacional, de calidad, competitivo y diversificado mediante la puesta en valor del territorio y el desarrollo de una oferta turística variada, accesible y de calidad que funcione durante todo el año para capturar la creciente demanda local, nacional y extranjera del turismo de montaña y todas las actividades asociadas a éste. Durante 2021, todos los actores claves involucrados en este proyecto trabajaron de manera coordinada para avanzar con la implementación de la Hoja de Ruta del programa.
- **Comité Gestor Turismo Gastronómico:** Este comité se lleva a cabo en el marco de la implementación de la estrategia para el desarrollo del turismo gastronómico en Chile, instancia de coordinación público-privada liderada por Subsecretaría de Turismo y Transforma Turismo, integrado por representantes de los principales gremios y centros de formación técnica/profesional vinculados a gastronomía y turismo, así como también agencias públicas de fomento al sector.

El objetivo del comité gestor es ser un espacio de coordinación y fortalecimiento de sinergias entre actores clave, proponiendo y acompañando el desarrollo de iniciativas detonantes para el desarrollo del turismo gastronómico.

Durante 2021 el trabajo del comité se centró en el desarrollo de metodología para la implementación de clubes de producto asociados a las cocinas identificadas en la estrategia, el fomento de la cultura gastronómica de la sociedad chilena y la producción de material audiovisual para la difusión de estas experiencias de turismo gastronómico.

Comité Ejecutivo de Atracción de Inversiones

Se continúa mensualmente con la coordinación del Comité ejecutivo de atracción de inversiones en turismo, a fin de potenciar de manera articulada el Plan de acción para la atracción de inversiones. Esta gobernanza es integrada en una primera fase por los siguientes actores: Servicio Nacional de Turismo, Ministerio de Bienes Nacionales, Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), InvestChile, Empresas de Ferrocarriles del Estado (EFE) y Programa Estratégico Transforma Turismo; incorporando en el año 2021 a Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Obras Públicas, Prochile y Corporación Nacional Forestal (CONAF).

Red Latinoamérica de Gobiernos para la atracción de inversiones

Chile conforma en el año 2021 la primera Red Latinoamericana de Gobiernos para la atracción de inversiones en turismo, actualmente integrada por 6 países (Ecuador, Colombia, Argentina, Perú, México y Chile). Esto con el afán de disminuir brechas en la materia de manera conjunta y potenciarse como región para la atracción de mercados de inversión de larga distancia en conjunto.

Durante 2021 se realizan transferencias entre cada uno de los países respecto a sus estrategias e iniciativas para abordar la temática de inversiones en cada uno de ellos; presentación en APEC y Mercosur; además de talleres para levantar brechas y oportunidades, con lo cual se conforma un plan de acción de la red 2022 - 2023.

Corredores turísticos binacionales Chile - Argentina para la atracción de inversiones

En el marco del trabajo de cooperación internacional entre Chile y Argentina, se ejecutó en 2021 la planificación conjunta asociada a la atracción de inversiones para el sector en CORREDORES TURÍSTICOS BINACIONALES, esperando con ello impulsar el desarrollo turístico coordinado de cada territorio involucrado.

Se priorizaron 3 corredores turísticos: corredor norte Antofagasta - Jujuy; corredor centro Valles centrales, Santiago - Mendoza; y corredor sur Puerto Natales - PN Los Glaciares. En los cuales se levanta la vocación turística y los vectores de inversión en talleres públicos - privados conjuntos por corredor, con lo cual se desarrollan infografías una por cada corredor. Se culminó el año con difusión nacional e internacional del material por cada país, a fin de atraer inversiones en los respectivos corredores. Acciones que continúan durante el año 2022 a fin de reforzar la respectiva difusión.

Mesa Técnica de Concesiones en Áreas Silvestres Protegidas.

Instancia de trabajo entre la Subsecretaría de Turismo, el Ministerio de Medio Ambiente, el Ministerio de Bienes Nacionales y la Corporación Nacional Forestal, con el objetivo de lograr concesiones de Áreas Silvestres Protegidas priorizadas por el Comité de ministros, en el marco de la puesta en valor de los mismos. Bajo ese contexto, es que, durante el año 2021, se logra integrar 3 nuevas ASPEs priorizadas (Parque Nacional Huerquehue, Parque Nacional Nahuelbuta y Parque Nacional Conguillio), evacuar 3 bases técnicas para concesiones turísticas (Parque Nacional Villarrica, Parque Nacional Pan de Azúcar y Parque Nacional Alerce Costero), desarrollo de 3 estudios de prefactibilidad asociados a oportunidades de concesión en ASPEs priorizadas (Parque Nacional Alerce Costero, Reserva Nacional Mocho Choshuenco y Parque Nacional Huerquehue), y dentro del proceso de seguimiento que se realiza al trabajo de la mesa, se identifican 5 concesiones adjudicadas en zonas de uso público en ASPEs priorizadas para el desarrollo de servicios turísticos, destacando entre ellas la concesión del Centro de Montaña del Parque Nacional Villarrica, donde se incluyen criterios trabajados en conjunto para lograr concretar un proyecto sustentable.

Modelo de bases de licitación para proyectos turísticos sustentables en inmuebles de CONAF.

Trabajo conjunto entre Subsecretaría de Turismo y CONAF para poder diseñar y establecer un modelo de documento asociado a bases de licitación para concesiones de proyectos turísticos sustentables en ASPEs, que permite estandarizar el tipo de información necesario para inversionistas, la evaluación referencial de factibilidad económica, los criterios de sustentabilidad y del negocio turísticos, entre otros elementos claves. Todos los cuales permitieron la adjudicación exitosa a 20 años de la concesión del sector de Playa Blanca en Parque Nacional Llanos del Challe, Región de Atacama, considerado a modo de piloto. Se espera para el 2022 diseñar un documento tipo guía que consolide los aprendizajes adquiridos y entregue recomendaciones a los profesionales a cargo de estos procesos en CONAF para futuros procesos de concesión.

Programa Invierte Turismo

El Programa de atracción de inversiones turísticas “Invierte Turismo”, tiene por objeto difundir oportunidades de inversión con vocación turística en turismo, además de la articulación y asesoría técnica a distintas instituciones. Esto con la finalidad de atraer inversionistas nacionales y extranjeros para el desarrollo de proyectos sustentables, que diversifiquen la oferta de servicios turísticos del país. En la plataforma www.invierteturismo.cl, sitio desarrollado por la Subsecretaría de Turismo, se pone a disposición la información de cada una de las oportunidades de inversión, concentrándose los esfuerzos de difusión principalmente a través de redes sociales y participación en distintos eventos nacionales e internacionales con el ecosistema de inversión.

Durante 2021 se ejecutó el primer evento nacional e internacional de inversiones en turismo de Chile con 350 participantes del ecosistema de inversión en turismo, pertenecientes a Chile, Argentina, Perú, Colombia, Brasil, Estados Unidos y otras 15 economías mundiales; la incorporación de mayor tecnología y funcionalidades a la página www.invierteturismo.cl, con focalización en la conexión con y entre el ecosistema de inversión; participación en 2 eventos internacionales: Foro Tur Tech Latam e Invertur Latam, con un total de 361 espectadores; y se apoyó con el

programa Invierte Turismo en la publicación de 28 oportunidades de inversión (lotes) de distintas instituciones en alianza.

Mesa de capital Humano

La mesa de capital humano de turismo es una instancia publico privada que agrupa a distintos actores de la industria turística, hotelera y gastronómica que trabajan en la línea del desarrollo y fortalecimiento del capital humano del sector. Su representatividad y gobernanza son su principal pilar y con ello han permitido un trabajo articulado con pertinencia.

Dicha instancia, surge el año 2012 y desde entonces trabaja por potenciar las distintas aristas vinculadas al capital humano, entre ellas educación, empleabilidad y trabajo.

A partir del año 2018, la Subsecretaría de Turismo, en conjunto con Sernatur coordinan esta mesa de trabajo nacional, la que tiene como principal objetivo establecer planes anuales de trabajo que logren abordar las principales necesidades vinculadas al desarrollo humano.

La profesionalización de quienes ya hacen parte de la industria, así como la valorización de quienes estudian una carrera profesional vinculada al sector son dos de los grandes pilares del trabajo de esta mesa, quien durante los últimos años ha trabajado al alero del Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo 2019-2022.

Durante 2021 la mesa de capital humano sesionó 3 veces, sumado además a las sesiones de sus comités por proyecto: Comité de comunicaciones, Comité Competencias laborales, Comité Marco de Cualificaciones y Comité proyecto Curricular Mineduc. Sumadas todas estas instancias los integrantes de la mesa participaron en más de 10 reuniones a lo largo del año, donde debieron ser parte del proceso de análisis y resolución de los distintos proyectos en ejecución, proceso que sin duda permite hacer parte a los representantes del sector de todas las decisiones que se van tomando a lo largo de ellos.

La gobernanza y todo lo que implica mantener activas las mesas de trabajo son una tarea estratégica y esencial para dar pertinencia a las políticas públicas. Por ello es por lo que su vigencia y permanente funcionamiento desde su inicio (año 2012) dan cuenta del interés de los actores por la temática, y por supuesto su compromiso.

Alianzas estratégicas

Desde la Subsecretaría de Turismo, el trabajo de capital humano ha significado un importante esfuerzo y recursos por implementar proyectos concretos que contribuyan al fortalecimiento de las personas que movilizan al sector.

Pero, además de los proyectos que se desarrollan a partir del Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo 2019-2022, la Subsecretaría de Turismo ha puesto grandes esfuerzos en fortalecer Alianzas estrategias.

Dichas Alianzas estratégicas se traducen en el trabajo con instituciones y actores públicos y privados, a través de proyectos, que permitan no solo fomentar el posicionamiento estratégico del capital humano de turismo a nivel nacional e

internacional, sino, además, fortalecer su gobernanza (mesa de capital humano de turismo)

De este modo las Alianzas estratégicas nacionales e internacionales de cooperación contribuyen al posicionamiento del trabajo de capital humano de turismo y al fortalecimiento de nuevas iniciativas.

Durante 2021, la Subsecretaría de Turismo trabajó, a través de cada uno de sus proyectos, las siguientes alianzas estratégicas:

1. Alianzas público - público:

MINEDUC, MINMUJEQ, MINTRAB, CORFO, ChileValora, SERNATUR, SENCE.

1. Alianzas público - privado:

ACHET, FEDETUR, ACHIGA, FEGACH, RUEST, APROTUR, CHILESERTUR, HOTELEROS DE CHILE, ASETUR, ACHITUR, ANTI, entre otros.

1. Alianzas internacionales:

OMT, APEC y OIT.

Sitio Web de Capital Humano

El sitio Web de Capital Humano de Turismo fue lanzado en junio de 2021 teniendo como objetivo **Comunicar de manera eficiente, efectiva y masiva sobre los lineamientos de Capital Humano de turismo, los avances del trabajo de la Mesa de Capital Humano y poner a disposición material vinculado a dicha materia.**

Hasta ahora, la búsqueda de información sobre capital humano ha estado dispersa, ubicándose en cada uno de los sitios de organizaciones que trabajan, ya sea en el levantamiento de datos o desarrollo de proyectos vinculados a la profesionalización de quienes dan vida al turismo. Es por ello que para facilitar la búsqueda información, cursos, capacitaciones, carreras, y avances en proyectos vinculados a capital humano, es que la Mesa Nacional de Capital Humano de Turismo decide construir un sitio que agrupe todo lo necesario en esta materia.

Asimismo, y considerando que cuando hablamos de capital humano consideramos diversos públicos objetivos, entre ellos estudiantes, profesionales, académicos, empresarios, actores del mundo público, entre otros, es que el sitio contempla Perfiles de Usuarios, de modo que la información dispuesta para cada uno de ellos responda de manera particular a sus necesidades. Así, al empresario lo apoyaremos entregándole información respecto dónde se forman determinados perfiles de profesionales facilitándole la “Guía de Perfiles de Egreso”, a los trabajadores, estudiantes y profesionales les entregaremos información sobre cursos de capacitación y procesos de certificación y ofertas de empleos disponibles.

A 6 meses de disponibilizar el sitio web, y acompañado de una campaña comunicacional para dar a conocer su existencia a los distintos actores, contamos con fecha de corte 24 de enero con un total de 16.377 visitas a dicho sitio, lo que da cuenta del alto nivel de interés del público por la información contenida en este sitio.

3	Estudios y estadísticas sectoriales	Recolección, generación, publicación y difusión de información periódica, oportuna y confiable, para apoyar y orientar la toma de decisiones y el seguimiento del desarrollo turístico.
---	-------------------------------------	---

Catastro y proyecciones de inversión privada de la industria turística en Chile

Se realizó una consultoría cuyo objetivo fue elaborar un catastro de inversiones turísticas privadas en Chile al 2021, y proyectar el escenario a 2025, en base a metodología que permita el seguimiento y replicabilidad del estudio. Se levanta información de proyectos de inversión en base principalmente a la base de datos del sistema de evaluación de impacto ambiental y actores claves del ecosistema de inversión nacional. Se lograron catastrar más de 40 proyectos de más de US\$2 millones, en estado de prefactibilidad, en suspensión o en ejecución (obras).

Bigdata de Turismo Interno

Durante el año 2021, la Subsecretaría de Turismo y Sernatur continuaron trabajando en un gran desafío relacionado a la medición de la actividad del Turismo Interno a través del uso de tecnologías de BigData, que permiten analizar grandes volúmenes de información en forma rápida y con máximos estándares de calidad, permitiendo poner en valor toda la información disponible.

En este contexto y para lograr una búsqueda con precisión estadística e información oportuna sobre el Turismo Interno, se utilizaron tecnologías de Big Data Internet of Things a través de señales de telecomunicaciones, para medir los viajes turísticos realizados por los residentes del país dentro del territorio nacional, con al menos una pernoctación fuera del hogar, construyendo así la matriz de viajes origen - destino a nivel regional y comunal.

La información fue recopilada mediante bases de datos capturadas de telefonía móvil, enriquecidos con los datos del Censo de Población y Vivienda del año 2017 y sus respectivas proyecciones para los años siguientes, junto a una serie de algoritmos de depuración de datos bajo criterios dictados por la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Entre los principales beneficios y utilidades de este proyecto destacan:

- Insumo para calcular el aporte del Turismo a la economía de país de forma coyuntural.
- Tomar decisiones respecto a la focalización de recursos de marketing, fomento e inversión.
- Estimar el gasto de Turismo Interno.

- Obtener Matrices de Viajes Turísticos origen-destino regionales y comunales.
- Flujo de viajes turísticos en fechas relevantes.
- Insumo para la estimación del PIB Turístico.

Esta información está disponible como estadística oficial al sector en enero de 2022 a través de visualización web.

Dataturismo Chile

Data Turismo Chile es una herramienta digital, de auto consulta que permite una visualización interactiva de las estadísticas oficiales de Turismo de Chile, con el objetivo de apoyar el proceso de toma de decisiones del sector turístico.

Su principal objetivo es acercar la estadística al público general mediante un formato intuitivo e interactivo.

Este proyecto fue realizado por el departamento de Estadísticas de SERNATUR en conjunto con la División de Estudios de la Subsecretaría de Turismo con el objetivo de poner a disposición del público paneles interactivos de información estadística en formato Power Business Intelligence y fue desarrollado en etapas, de manera tal que, a la fecha, se cuenta con 3 paneles interactivos con estadísticas sobre:

- Perfil del turista extranjero 2019
- Movimiento turístico internacional
- Operatividad turística
- BigData de Turismo Interno

Además, se incorporó en el sitio el Sistema de Información de las Estadísticas de Turismo (SIET), el cual sintetiza la información producida por diversas instituciones en un solo portal con descarga de información por medio de consultas interactivas.

Entre sus beneficios destacan:

- Convertir Data Turismo Chile en la puerta de entrada oficial a las estadísticas del turismo.
- Contribuir al acceso de información centralizada, estandarizada, de fácil comprensión y navegación.
- Disponibilizar información: Acceder de manera simple e interactiva a toda la información del turismo.
- Regionalización de información: Entregar un set global de información turística para instrumentos de inversión regional.
- Aporta a la Transformación Digital de Turismo.
- Refuerza el posicionamiento del turismo como sector económico.

Tuvo su lanzamiento oficial el 18 de agosto de 2021, constituyendo un gran hito para la industria. Información disponible en <https://www.dataturismo.cl> .

En 2022, se continuará trabajando en este proyecto para seguir nutriéndolo de información.

Estimación del aporte al PIB del Turismo

En noviembre de 2021, gracias a un trabajo colaborativo entre la Subsecretaría de Turismo, Servicio Nacional de Turismo y Banco Central de Chile (BCCh), se publicó el trabajo de estimación sintética de “Aproximación del Producto Interno Bruto Turístico (PIB Turístico) de Chile”, serie anual 2013 - 2019, cuyo período base corresponde al año 2013, en línea con la Compilación de Referencia (CdR) de las Cuentas Nacionales (CC.NN.) del país.

Este trabajo se ajusta a las recomendaciones y estándares internacionales establecidos por la Organización Mundial del Turismo (OMT).

De esta manera, se da cumplimiento a uno de los desafíos más importantes que tenía el sector, que es determinar cuánto aporta el Turismo al PIB, fortaleciendo el Sistema Estadístico Nacional (SEN) en cuanto a la contribución económica del Turismo a la producción nacional, constituyendo el puntapié para posicionar al Turismo como un sector que aporta al desarrollo y crecimiento del país.

La información se encuentra disponible en <http://www.subturismo.gob.cl/otros-informes-y-estadisticas-turisticas/>.

Se espera seguir trabajando durante los períodos 2022-2025 en la actualización de las cifras y metodología en años de pandemia 2020-2021 y sucesivos.

Modelos de Proyecciones del Turismo Interno y Receptivo

En 2021, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, continuaron con el trabajo de proyecciones (forecasting) de corto y mediano plazo de viajes de turismo interno, llegadas de turistas extranjeros y gasto, principalmente, para el total anual y temporada estival y determinadas fechas del año que implican un alto flujo de turistas la interior del país, como son algunos feriados largos o festividades importantes.

Para ello, se utilizan modelos econométricos que se hacen cargo del patrón estacional, de la evolución tendencial y de la historia de la variable de interés.

El modelamiento permite incluir predictores que se consideren relevantes (número de días festivos, estacionalidad, etc.).

La selección del modelo se basa en criterios de información estadística, eligiendo aquel que mejor equilibra el ajuste de datos en la muestra y el poder predictivo fuera de muestra.

Entre los principales beneficios se encuentran:

- Permite medir la actividad turística en forma anticipada y con ello monitorear el pulso económico del sector, ya que a su vez se estima el gasto generado por concepto turístico, insumo que forma parte de las estimaciones del PIB Turístico.
- Contribuye a la coordinación interinstitucional en cuanto al tráfico de pasajeros vía terrestre y aérea.
- Permite incorporar al modelo “shocks” externos e impacto, como son estallido social, pandemia y sus variantes.

En este contexto, los modelos econométricos de turismo interno y receptivo se ajustan permanentemente en forma mensual, en función de la situación sanitaria en el territorio nacional, incorporando elementos y supuestos acordes a la evolución de la pandemia en el país.

Se tiene el desafío de disponibilizar esta información como estadística oficial del sector durante 2022.

Empleo en Turismo

Desde el 30 de noviembre de 2020, gracias al INE, se publica el número de ocupados (trabajadores) en las Actividades Características del Turismo (ACT), información que está disponible en forma mensual en <https://www.ine.cl/estadisticas/sociales/mercado-laboral/empleo-en-las-actividades-caracteristicas-del-turismo>.

Durante 2021, se continuó utilizando esta valiosa información, como forma de analizar la evolución e impactos de la pandemia en el mercado laboral.

Barómetro de Turismo

En 2021, se continuó con la publicación de 12 ediciones del “Barómetro de Turismo”, documentos disponibles en <http://www.subturismo.gob.cl/barometros/>. Compila mensualmente toda la información relevante del sector, analizando la evolución mensual e interanual de las distintas variables que conforman el sector, como son, el número de ocupados en Turismo, las ventas de sectores de alojamiento y alimentación, índices de precios de productos relacionados al turismo, y lo más importante, las llegadas de turistas extranjeros al país, según nacionalidad y paso fronterizo.

Destacar que se continuó trabajando en un completo acápite de la evolución de la pandemia y su impacto en las principales variables turísticas del país, lo que se mantiene hasta la actualidad.

Monitoreo a los Impactos de la Crisis Sanitaria en el Sector Turismo

Durante 2021, se siguió con el análisis de la evolución de la crisis sanitaria y su impacto en las principales variables turísticas de Chile y el mundo, en cuanto a la actividad del Turismo Receptivo e Interno, junto con el seguimiento de otras variables económicas de interés como las ventas de servicios de alojamiento y comidas, precios de productos turísticos relevantes, número de ocupados en el sector Turismo, número de llegadas y pernoctaciones en Establecimientos de Alojamiento Turístico (EAT), entre otras, información que se disponibiliza mensualmente en el “Barómetro de Turismo”.

Este trabajo es de gran relevancia para las autoridades y tomadores de decisión para enfrentar la pandemia con información oportuna y de calidad, el cual se seguirá realizando durante 2022 y hasta cuando sea necesario.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

Los principales desafíos de la Subsecretaría de Turismo para el período 2022, son:

- Avanzar con el proyecto de Gestión de Destinos con foco en la reactivación post Covid-19 y la gestión territorial para el desarrollo turístico de los destinos.
- Trabajar activamente en la puesta en marcha del Plan Maestro de Infraestructura para el Turismo en conjunto con el Ministerio de Obras Públicas.
- Avanzar con el fortalecimiento del turismo de naturaleza a través de la implementación de la Hoja de Ruta de Turismo Aventura y apoyar la ejecución del Plan Nacional de Impulso del Turismo Aventura y Montaña financiado por CORFO
- Cumplir con la ejecución de acciones sectoriales que forman parte de los compromisos presidenciales vinculados a Plan Impulso Araucanía, Parques Bicentenario y desarrollo del turismo en general.
- Pilotear la iniciativa Soluciones Sanitarias Sustentables para Servicios Turísticos en Zonas Rurales en empresas de turismo rural e indígena en zonas de excepción.
- Implementar los lineamientos estratégicos definidos por la Subsecretaría de Turismo para impulsar el turismo gastronómico a nivel nacional.

Atracción de inversiones en turismo

Las necesidades de la industria levantadas por el Comité ejecutivo de atracción de inversiones en turismo, como y expuestas en el Plan de acción para la atracción de inversiones, con horizonte hasta el año 2025, corresponden a iniciativas estratégicas que requieren de continuidad no solo por su relevancia, sino también por el impacto positivo en los territorios en el marco de la reactivación, tales como: el catastro de inversión, Incentivos tributarios para la industria, el portafolio de oportunidades de inversión, la plataforma para el ecosistema de inversión www.invierteturismo.cl, la Mesa técnica de concesiones (instancia definida en la Ley de turismo) y modelos de negocios relacionados, así como otras de carácter internacional y que aportan al objetivo de transformar a Chile en referente en la temática de inversión, como son la Red Latinoamericana de Gobiernos para la atracción de inversiones en turismo, los corredores turísticos binacionales Chile - Argentina para la atracción de inversiones y la materialización de siguientes versiones anuales del Foro de inversiones en turismo de Chile.

Lo anterior considerando, a su vez, la influencia de las inversiones públicas y privadas en el cálculo del aporte de la industria turística al PIB, por lo cual en la medida que se cuantifiquen mejor sus variables, se podrá identificar con mayor exactitud aquel aporte.

Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo

El Plan Estratégico de Capital Humano posee vigencia hasta el año 2022. Por ello es que resulta urgente trabajar en su actualización. Su desarrollo y posterior implementación permitió ordenar y visibilizar los programas y proyectos en torno a capital humano, desarrollados a lo largo del país, además de establecer indicadores y metas claras para evaluar sus resultados. Trabajar bajo el alero de un Plan Estratégico no solo facilita la labor de quienes coordinen o implementen las iniciativas identificadas, sino además, otorga seriedad y prolijidad a la hora de abordar una temática tal relevante y sensible para el desarrollo de la industria turística.

Mesa de capital humano

Y si el Plan estratégico, como instrumento rector para el trabajo de capital humano, es un elemento fundamental para continuar con lo ya realizado los últimos años, la Mesa de Capital Humano es la Gobernanza que entrega la mayor garantía de que dicho Plan está siendo abordado de manera pertinente. Contar con la representatividad y participación de los actores más relevantes del sector es el principal requisito para el éxito de cualquier política pública. Sin duda se ha avanzado los últimos años en el fortalecimiento de la mesa de capital humano, y por ello se hace necesario continuar haciendo todos los esfuerzos necesarios para mantener su trabajo activo.

Marco de Cualificaciones técnico profesional

Trabajar en la vinculación entre el mundo del trabajo y el mundo de la formación es fundamental para garantizar que los procesos de aprendizajes en las casas de estudio estén alineados y sean pertinentes a las necesidades de los sectores económicos. Turismo ha venido trabajando los últimos años en establecer estándares para que la formación comience dicho proceso de estandarización mediante el poblamiento del marco de cualificaciones técnico profesional, pero sin duda instalar estas temáticas tanto en el mundo de la academia como en empresa, emprendimientos y trabajadores no es fácil, y ello requiere de un trabajo de intervención permanente. De este modo es fundamental seguir trabajando en esta línea con los distintos actores involucrados.

Certificación de competencias laborales

La fuerza laboral del turismo esta conformada por quienes han pasado por proceso de educación formal, pero también por quienes han hecho carrera desde la experiencia, entre ellos encontramos a garzones, mucamas, recepcionistas y muchos otros que sin necesariamente haber formado parte de un proceso de educación formal, son igual de competentes en el desarrollo de sus funciones, que quienes estudian. Para entregar reconocimiento a la experiencia es que existe Chilevalora, institución que entrega certificaciones de competencias laborales a quienes sean competentes en su trabajo diario, y en ello turismo ha venido trabajando los últimos años en conjunto con dicha institución, certificando un promedio de 1.500 personas todos los años y contando a la fecha con mas de 20.000 trabajadores don dicho reconocimiento. Y si bien los números son muy buenos, es necesario seguir trabajando en la entrega de certificados no solo para aumentar en cantidad, sino para continuar reconocimiento e incentivando el trabajo de quienes día a día dan vida a esta industria.

Alianzas estratégicas

El trabajo de capital humano en turismo requiere de estar en permanentes gestiones para levantar diversos recursos tanto económicos como humanos para lograr los objetivos establecidos. Por ello resulta fundamental continuar trabajando y fortaleciendo las alianzas estratégicas forjadas hasta ahora.

Estrategia Nacional de Turismo

Considerando los importantes cambios en cuanto a los desafíos y las prioridades de la industria debido a la pandemia del coronavirus, para el período 2021-2022 será fundamental pasar a una etapa de implementación y mejora continua, manteniendo el trabajo conjunto con la industria.

Plan Nacional de Seguridad Turística

Durante 2022, y con el apoyo del Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE), de la Organización de los Estados Americanos (OEA), se avanzará con la definición de plazos concretos de implementación de las medidas consideradas. Una vez definidos estos plazos y validados por las instituciones públicas que participaron en la elaboración del plan y que son responsables de dichas iniciativas, se procederá a la presentación del Plan Nacional de Seguridad Turística al Comité de Ministros del Turismo para su aprobación.

Plan de Adaptación al Cambio Climático en el Sector Turismo

Durante 2022 se avanzará con la implementación de las medidas consideradas en el plan y que apuntan al objetivo principal del plan instalando las capacidades necesarias en el sector y generando las condiciones habilitantes para la adaptación y mitigación al cambio climático, así como también a los objetivos específicos identificados a continuación:

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

Las medidas que corresponden para el periodo del año 2022, son:

- **N°1.** Capacitación a SST, SNT y SNT regional en cambio climático con foco en el sector turismo.
- **N°6.** Incorporación de materias de adaptación al cambio climático en la Mesa Nacional de Sustentabilidad (MNST).
- **N°7.** Incorporación de materias de adaptación al cambio climático en los Comités de Seremis del Turismo, en coordinación con los CORECC.

- **N°12.** Identificación de la ZOIT, o destino turístico, más vulnerable al cambio climático en cada región.
- **N°15.** Reporte a la SST sobre las proyecciones de cambio climático con enfoque en turismo, incluyendo recomendaciones para la adaptación del sector.
- **N°16.** Desarrollo de guías técnicas que identifiquen cambios en las actividades de la industria turística la mitigación y adaptación al cambio climático en el sector turismo.
- **N°17.** Difusión de recomendaciones de conductas responsables con el cambio climático por parte de los turistas y de la comunidad.
- **N°18.** Difusión y promoción de guías técnicas e incentivos para su implementación a través de medios digitales y redes asociativas.
- **N°19.** Propuesta de líneas de experiencias turísticas alternativas por región, considerando proyecciones de cambio climático.
- **N°21.** Gestión para la ejecución de los proyectos identificados en el Plan Especial de Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo Sustentable a 2030, como contribuyentes a la adaptación al cambio climático.

Zonas de Interés Turístico (ZOIT)

En términos generales, se pretende fortalecer la coordinación entre la Subsecretaría de Turismo, Sernatur y Sernatur Regional para agilizar los procesos de declaración y fomentar un alineamiento institucional en temáticas ZOIT. de las Zonas de Interés Turístico.

Además, durante 2022 se apoyará a las regiones con el seguimiento a la implementación de los planes de acción de las 40 Zonas de Interés Turístico declaradas.

En cuanto a las declaraciones que están en proceso, se avanzará con las ZOIT en actualización aun en trámite (ZOIT Área San Pedro de Atacama-Cuenca Geotérmica el Tatio, Región de Antofagasta, ZOIT San José de Maipo, Región Metropolitana, ZOIT Isla Tenglo-Caleta Angelmó, Región de los Lagos) además de 3 nuevas ZOIT que se encuentran en su elaboración del plan de acción, para posterior presentación en comité de ministros del turismo.

Desarrollo de Estudios para obtener información relevante del sector

Fortalecer el Sistema Estadístico del Turismo del país, continuando el trabajo con instituciones que publican estadísticas oficiales del país, como son el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y el Banco Central de Chile (BCCCh), con el fin de contar con más y mejor información del sector Turismo, que dé cuenta del crecimiento y desarrollo del Turismo y de su real importancia para la economía y la calidad de vida de muchas personas y familias cuya actividad principal es el Turismo, contribuyendo de esta manera a la toma de decisiones de los principales Stakeholders del sector.

En línea con anterior, uno de los principales desafíos para 2022 será calcular el aporte al PIB del Turismo en años de pandemia 2020 y 2021, que al ser años atípicos, representa un gran esfuerzo institucional en el estudio y adecuación de fuentes de información y métodos óptimos para lograr este objetivo, ya que cambió completamente la participación relativa sectorial, en que Turismo fue el sector más golpeado.

Asimismo, regionalizar los resultados del PIB Turístico serie 2013-2019 es otro gran desafío que resolver.

En esta línea, se trabajará bajo el Convenio de Colaboración Técnica entre la Subsecretaría de Turismo, el Servicio Nacional de Turismo, el Instituto Nacional de Estadísticas y el Banco Central de Chile, para el “Intercambio de información estadística relevante para el sector turismo y asistencia técnica”, suscrito durante el año 2021.

Otro desafío es calibrar los modelos econométricos existentes que permiten hacer proyecciones de turismo interno y receptivo en el corto, mediano y largo plazo, en un contexto de pandemia, considerando la alta volatilidad de las variables turísticas en un entorno de restricciones a la movilidad de las personas.

Otro gran desafío es continuar desarrollando las herramientas disponibles de BigData, para medir y monitorear la actividad del Turismo Interno, que permitan a Chile ser pionero en esta materia a nivel internacional y convertir esta información en estadística oficial y complementaria a los estudios existentes.

Otros desafíos para 2022 son iniciar los preparativos para dar curso a los estudios de cambio de año base del Turismo Interno y Receptivo, en que se torna fundamental capturar los cambios estructurales producidos en los patrones de viajes de los turistas durante y post pandemia, lo que es de suma relevancia para abordar de mejor manera las políticas públicas del Turismo.

El estudio de “Año Base del Turismo Interno” tiene como objetivo principal realizar una medición estructural respecto al comportamiento y cuantificación, en forma anual, de la cantidad total de viajes turísticos realizados por los hogares y personas residentes en Chile, según temporada (periodo), por zona urbana y rural. Adicionalmente, estimar el gasto en el que se incurre en cada uno de esos viajes. Finalmente, este estudio perfila las características del viaje en función del tipo de alojamiento utilizado, duración y permanencia fuera del entorno habitual, medio de transporte usado, y todas las preferencias del turista doméstico.

El estudio de “Año Base del Turismo Receptivo” tiene como objetivo principal medir el ingreso y egreso de divisas con concepto de turismo internacional, determinar la estructura de gastos de los residentes en el extranjero que visitan Chile y residentes en Chile que viajan al extranjero y determinar el comportamiento del turista extranjero que visitó Chile y del residente en Chile que visitó el extranjero.

Este estudio actualiza la medición que se realizó en el último año base 2017, medición estructural que se realiza cada cinco (5) años en el país, por recomendaciones de la OMT. Este levantamiento permite establecer estructuras de llegadas de turistas y excursionistas (visitante por el día) según país de residencia, para ser utilizadas como base para el cálculo de datos para aquellas fronteras en las cuales no se dispone información muestral. Cabe señalar, que el próximo año base de esta medición corresponde hacerla en 2022, no obstante, y debido a la pandemia que ha golpeado fuertemente a la industria turística, se plantea aplazar el año base para 2023, para capturar la información real en un escenario de mayor normalidad posible.

Otro desafío muy importante para 2022, constituye realizar un completo catastro de todas las inversiones relacionadas directa o indirectamente al Turismo, a partir

de cierto nivel monetario, con el fin de generar o construir la curva de inversiones turísticas del país a 5 años y proyectar así inversiones turísticas en el futuro a través de un modelo econométrico ad-hoc. Este trabajo es insumo de vital importancia para las estimaciones del PIB Turístico, a la vez que permite potenciar su crecimiento y desarrollo en el país.

Maduración y aprovechamiento (o utilización) de las nuevas estadísticas oficiales e información disponible de Turismo

Uno de los desafíos principales en materia de estudios constituye la maduración, uso y difusión de nueva información disponible en Turismo, como por ejemplo, estadísticas oficiales del aporte al PIB del Turismo, disponibles en <http://www.subturismo.gob.cl/otros-informes-y-estadisticas-turisticas/>. Esta información contribuye directamente en apoyar el proceso de toma de decisiones de los diferentes Stakeholders del sector.

A su vez, se desea seguir aprovechando la información de Empleo en las ACT, publicada mensualmente por el INE en <https://www.ine.cl/estadisticas/sociales/mercado-laboral/empleo-en-las-actividades-caracteristicas-del-turismo>, gracias a un trabajo colaborativo entre Sernatur, INE y Subsecretaría de Turismo, que permite hacer seguimiento del mercado laboral desde la mirada de la oferta de empleo, con desagregación regional, ampliando el pool de estadísticas disponibles para la toma de decisiones de política pública.

Seguir ampliando las plataformas y sistemas de información con más estadísticas disponibles es otro de los grandes desafíos de este año y el próximo, con el fin de facilitar al usuario la búsqueda de información relevante y el análisis de variables turísticas.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	64
.Anexo 2: Recursos Humanos	68
.Anexo 3: Recursos Financieros	77
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	78
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	80
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	81
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	81
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	82
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	84
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	85
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	90
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	91
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	92

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

Misión Institucional

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

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Generar cambios en el acceso a mercados, despejar barreras de entrada a ellos y disminuir la burocracia gubernamental de modo de impulsar el emprendimiento e incrementar la productividad de la economía.
2	Desarrollar programas innovación para disminuir la brecha digital de las pequeñas y medianas empresas, fortaleciendo plataformas de capacitación, comercialización y colaboración, que les permita competir en nuevos mercados.
3	Promover la reactivación del turismo en el país con un enfoque sostenible, inclusivo y tecnológico, incentivando el desarrollo de destinos en cada una de las regiones, con el fin de contribuir al impulso de la actividad económica, social y cultural.
4	Generar actividades de promoción y de acceso a instrumentos de fomento y capacitación en destinos turísticos de Chile, en coordinación con los sectores público y privado, a fin de reactivar sus atractivos y recuperar la competitividad de la industria.
5	Colaborar en la eliminación de obstáculos y despejar barreras de entrada a los mercados por parte de nuevos competidores y los costos de salida por parte de los consumidores, velando por la protección de los derechos del consumidor, trabajando para que estos dispongan de información suficiente para tomar decisiones libres y cuenten con mecanismos ágiles para hacer valer sus derechos.
6	Reactivar la economía, con foco en las micro, pequeñas y medianas empresas que se han visto especialmente afectadas por la pandemia y que generan un porcentaje importante de los empleos en el país.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Impulsar el desarrollo turístico sustentable mediante la ejecución de los lineamientos estratégicos sectoriales.

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

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

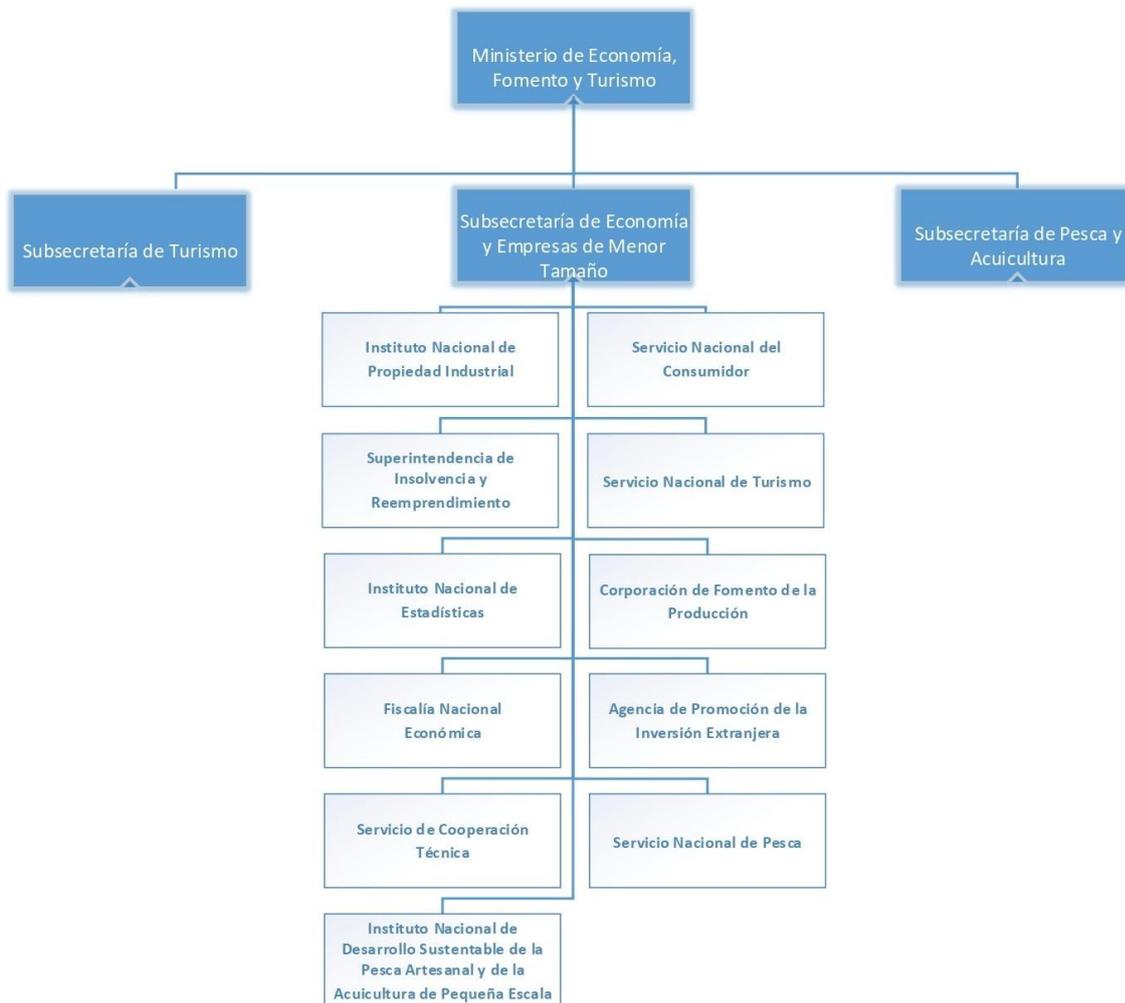
Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística	Diseño, implementación y seguimiento de planes y programas para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística, con énfasis en destinos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

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

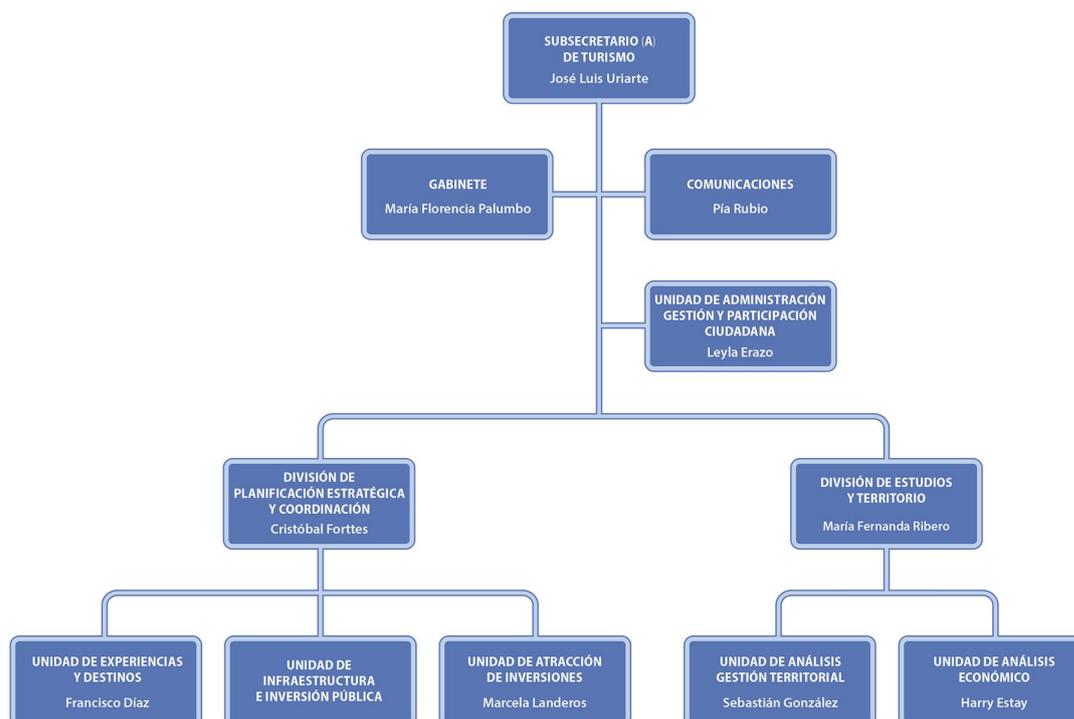
Nro.	Descripción	Cantidad
1	Comité de Ministros del Turismo integrado por los ministros de Economía; Obras Públicas; Vivienda y Urbanismo; Agricultura; Bienes Nacionales; Medio Ambiente; y el Presidente del Consejo Nacional de la Cultura y Las Artes	1
2	Órganos de la administración del Estado que se relacionan con el turismo	27
3	Prestadores de servicios turísticos	23.528
4	Administraciones y/o organizaciones turísticas de otros países	3
5	Gremios del sector turismo	146
6	Organizaciones público-privadas y asociaciones municipales vinculadas al desarrollo turístico	10
7	Visitantes nacionales y extranjeros	5.431.054

Nro.	Descripción	Cantidad
8	Comisiones de Economía de la Cámara de Diputados y del Senado	2
9	Servicio Nacional de Turismo	1
10	Gobiernos regionales	16
11	Organizaciones internacionales	8
12	Municipios	345

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Subsecretario de Turismo	José Luis Uriarte Campos
Jefa de Gabinete	María Florencia Palumbo Miranda
Jefe División de Planificación Estratégica y Coordinación	Cristóbal Andrés Forttes Vial
Jefa División de Estudios y Territorio	María Fernanda Ribero Reyes

Anexo 2: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2021, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Contrata	15	93.75%	7	77.78%	22
Planta	1	6.25%	2	22.22%	3

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Total	16	100.00%	9	100.00%	25

Dotación efectiva año 2021, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Directivos	1	6.25%	2	22.22%	3
Profesionales	15	93.75%	6	66.67%	21
Administrativos	0	0%	1	11.11%	1
Total	16	100.00%	9	100.00%	25

Dotación Efectiva año 2021 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
ENTRE 25 y 34 AÑOS	4	25.00%	2	22.22%	6
ENTRE 35 y 44 AÑOS	8	50.00%	6	66.67%	14
ENTRE 45 y 54 AÑOS	3	18.75%	0	0%	3
ENTRE 55 y 59 AÑOS	1	6.25%	1	11.11%	2
Total	16	100.00%	9	100.00%	25

Personal fuera de dotación año 2021 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Honorarios	8	100.00%	1	100.00%	9
Total	8	100.00%	1	100.00%	9

Personal a honorarios año 2021 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Profesionales	6	75.00%	1	100.00%	7
Administrativos	2	25.00%	0	0%	2
Total	8	100.00%	1	100.00%	9

Personal a honorarios año 2021 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
1 años o menos	4	50.00%	1	100.00%	5
Más de un año y hasta 2 años	1	12.50%	0	0%	1
Más de 2 y hasta 3 años	2	25.00%	0	0%	2
Más de 3 años	1	12.50%	0	0%	1
Total	8	100.00%	1	100.00%	9

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	0	0	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	10	9	6
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	0	0	0
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	0	0	0
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	None%	None%	None%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	10	0	0
(b) Total dotación efectiva año t	22	25	25
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	45,45%	0,00%	32,00%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2019	2020	2021
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	0	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	0	0	0
Otros retiros voluntarios año t	9	0	8
Funcionarios retirados por otras causales año t	1	0	0

Causales	2019	2020	2021
Total de ceses o retiros	10%	0%	8%

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	9	10	6
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	10	0	8
Porcentaje de recuperación (a/b)	90,00%	None%	75,00%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	3	3	3
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	6	0	2
(b) Total Contratos efectivos año t	19	22	22
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	31,58%	0,00%	9,09%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios capacitados año t	24	14	22
(b) Total Dotación Efectiva año t	22	25	25
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	109,09%	56,00%	88,00%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2019	2020	2021
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	465	505	492
(b) Total de participantes capacitados año t	67	21	57
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	6,94	24,05	8,63

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	4	3	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	18	12	7
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	22,22%	25,00%	14,29%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	22	25	25
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	195	213	12
(b) Total Dotación Efectiva año t	22	25	25
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	8,86	8,52	0,48

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	161	185	12
(b) Total Dotación Efectiva año t	22	25	25
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	7,32	7,40	0,48

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	0	96	0.5
(b) Total Dotación Efectiva año t	22	25	25
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,00	3,84	

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	1.443	152	73
(b) Total Dotación Efectiva año t	22	25	25
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	65,59	6,08	2,92

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2019	2020	2021
Lista 1	None	None	22
Lista 2	None	None	0
Lista 3	None	None	0
Lista 4	None	None	0
(a) Total de funcionarios evaluados	0	0	22
(b) Total Dotación Efectiva año t	22	25	25
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	0.00%	0.00%	88.00%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2019	2020	2021
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2019	2020	2021
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	4	2	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	10	9	6
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	40,00%	22,22%	0,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	4	2	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	4	2	2
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	100,00%	100,00%	0,00%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	2	2	3
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	4	2	2
Porcentaje (a/b)	50,00%	100,00%	150,00%

Anexo 3: Recursos Financieros

La información financiera de las instituciones públicas, tanto en moneda nacional como en dólares, en los casos en que corresponda, se encuentra publicada en el sitio web de la Dirección de Presupuestos, www.dipres.gob.cl.

Específicamente, se debe ingresar al link “Presupuestos”; en “Presupuestos por año” se debe seleccionar el año “2021”; seleccionar “Ejecución Total”; seleccionar “Capítulo”; seleccionar el ministerio correspondiente; y dentro de cada servicio seleccionar el documento “Informe Ejecución Capítulo Cuarto Trimestre”, en “Pesos” o “Dólares” cuando corresponda

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2021: 95,6%

Mecanismos de coordinación y articulación sectorial e intersectorial

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

Fórmula de cálculo: N° de viajes generados por el turismo interno del año t / N° de viajes generados por el turismo interno del año 2016

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	108,23	113,79	83,62	117,62	101,79	100,0%
N° de viajes generados por el turismo interno del año t	42822874,00	45020687,00	33082617,00	46537490,00	40274429,00	
N° de viajes generados por el turismo interno del año 2016	39565307,00	39565307,00	39565307,00	39565307,00	39565307,00	

Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística

Porcentaje de Áreas Silvestres Protegidas (ASP) Priorizadas a Agosto de 2019, con Puesta en Valor al año t

Fórmula de cálculo: N° de ASP Priorizadas con a lo menos una acción de Puesta en Valor al año t / N° Total de ASP Priorizadas por el Comité de Ministros a Agosto de 2019

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	75,00	82,00	91,00	100,00	100,00	100,0%
N° de ASP Priorizadas con a lo menos una acción de Puesta en Valor al año t	6,00	9,00	10,00	11,00	11,00	
N° Total de ASP Priorizadas por el Comité de Ministros a Agosto de 2019	8,00	11,00	11,00	11,00	11,00	

Mecanismos de coordinación y articulación sectorial e intersectorial
 - Acuerdos internacionales

Porcentaje de acuerdos internacionales suscritos relacionados con el sector turismo al año 2022.

Fórmula de cálculo: N° de acuerdos internacionales suscritos en materias turísticas al año t / N° de acuerdos internacionales en materias turísticas comprometidos al año 2022

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	57,00	71,00	0,00	71,00	86,00	82,6%
N° de acuerdos internacionales suscritos en materias turísticas al año t	4,00	5,00		5,00	6,00	
N° de acuerdos internacionales en materias turísticas comprometidos al año 2022	7,00	7,00		7,00	7,00	

Mecanismos de coordinación y articulación sectorial e intersectorial

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

Fórmula de cálculo: N° de convenios de colaboración suscritos al año t / N° de convenios de colaboración comprometidos al año 2022

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	57,00	74,00	0,00	94,00	91,00	100,0%
N° de convenios de colaboración suscritos al año t	20,00	26,00		33,00	32,00	
N° de convenios de colaboración comprometidos al año 2022	35,00	35,00		35,00	35,00	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
	Crear herramientas de fomento específicas para iniciativas turísticas que pongan en valor el patrimonio de los pueblos indígenas	Terminado
	Desarrollar un plan de seguridad turística en los principales polos turísticos, con el fin de focalizar los esfuerzos anti-delincuencia	En Proceso
	Facilitar la concesión de servicios turísticos en Parques Nacionales a comunidades indígenas, a través de la Ley de Turismo	En Proceso
	Potenciar la campaña de turismo interno Chile es Tuyo y desarrollar una campaña de conciencia turística para difundir los beneficios de la actividad, mejorar la atención y fomentar que más chilenos conozcan el país	Terminado
	Proyecto de Ley para activar incentivos tributarios a la inversión turística en zonas aisladas	En Proceso
	Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo (Boletín N° 9170-23)	En Tramitación
	Desarrollar un sistema de apoyo al turista en caso de emergencias y desastres naturales	Terminado
	Evaluar y potenciar los programas de emprendimiento turístico de Corfo	Terminado
	Fortalecer los programas de calidad y sustentabilidad de Sernatur, a fin de garantizar un buen desempeño de los prestadores de servicios turísticos y actualizar los estándares mínimos para operar como tal	Terminado
	Fortalecer los programas de capacitación turística que ofrece el Estado, con un especial foco en la calidad del servicio	Terminado
	Nueva Ley que autoriza el cabotaje de pasajeros a cruceros de bandera extranjera (Ley N° 21138)	Terminado

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas

Cuadro 8: Programas e Instituciones Evaluadas

Tipo de la evaluación	Programa/ Institución	Año	Estado	Monto	Link de descarga	Evaluación Dipres (SI/ NO)
ES	Promoción de Exportaciones	2.020	En curso	20.971.500		Sí
Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG)	Programa Desarrollo Turístico Sustentable	2020	Finalizado	508000	http://www.dipres.cl/597/articles-275652_doc_pdf.pdf	No

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2021

Ministerio	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Servicio	Subsecretaría de Turismo

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	35	35
2.- Eficiencia Institucional	2	25	24,26
3.- Calidad de Servicio	3	40	40
Total	7	100	99,26

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					35%	35%
1	Porcentaje de Áreas Silvestres Protegidas (ASP) Priorizadas a Agosto de 2019, con Puesta en Valor al año t	100 %	100.00 % (11 /11)*100	100.00 %	25 %	25%
2	Medidas de Equidad de Género	37,5 %	37.50 % (3.0 /8.0)*100	100.00 %	10 %	10%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					25%	24,26%
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	212,76 %	220.98 % (1357296.00 / 614209.00)*100	96.28 %	20 %	19,26%
4	Licitación con dos o menos ofertas	50,0 %	30.80 % (4.0 /13.0)*100	162.34 %	5 %	5%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					40%	40%
5	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	100,00 %	100.00 % (3.00 /3.00)*100	100.00 %	5 %	5%

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	Medir	100.00 % (1.00 / 1.00))*100	Cumple	10 %	10%
7	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	50,00 %	100.00 % (78.00 / 78.00))*100	200.00 %	25 %	25%

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021

Cuadro 11

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2	11	4	100	33845

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021

Medidas

Medidas	Resultados
Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	<p>Se estableció como desafío el desarrollo de actividades de capacitación en nivel básico para la generación de competencias que permitan incorporar la perspectiva de género en el quehacer de la Subsecretaría de Turismo, esta institución realizó gestiones para que dos funcionarios de la institución pudieran ser capacitados, los que no habían recibido formación previa en estas materias. En este sentido, el curso impartido por el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género sobre “INDUCCIÓN A LAS POLÍTICAS PROEQUIDAD DE GÉNERO”, constituyó una herramienta y un proceso de aprendizaje que permitió incorporar nuevos conocimientos en torno a materias relacionadas al enfoque de género. A partir de esta capacitación los funcionarios lograron conocer aspectos básicos sobre la inequidad de género a lo largo de las diferentes etapas de la vida. Dicha participación tuvo como fin lograr la sensibilización del personal de la Subsecretaría de Turismo, específicamente sobre materias de igualdad de género, brechas de género y barreras institucionales. En concreto, los conocimientos adquiridos por ambos funcionarios permitieron realizar un correcto seguimiento a la incorporación del criterio de evaluación con enfoque de género en las licitaciones publicadas durante el año 2021 e incorporar lenguaje inclusivo en los documentos asociados a la Gestión de Riesgos y Procesos Institucionales, por ejemplo: Política de Gestión de Riesgos. Finalmente, se entiende que la realización de este curso entregó a los funcionarios capacitados, conocimientos básicos sobre la equidad de género, lo que significó un avance en la superación de barreras asociadas al enfoque de género, avanzando en la mejora continua de la gestión institucional.</p>

Medidas	Resultados
<p>Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</p>	<p>En el marco de la Directiva N°20 que “Entrega lineamientos para la incorporación de criterios que fomenten la equidad de género en los procesos de compras públicas que realizan las entidades compradoras del Estado”, se debe potenciar el rol de las compras que realiza el Estado en la promoción e implementación de políticas públicas, incluyendo dentro de sus ejes el que dice relación con la promoción de la equidad de género. En este contexto, por ejemplo, se busca identificar aquellas empresas lideradas por mujeres, incorporando el criterio de evaluación en las bases de licitación o como fundamento para compras inferiores a 10 UTM por su impacto social (sello Empresa Mujer). Sumándonos a este compromiso de avanzar en posicionar a las mujeres dentro del mercado de proveedores, la Subsecretaría de Turismo ha incorporado un criterio de evaluación con enfoque de género que apunta a otorgar mayor puntaje a aquellas empresas que poseen mayor porcentaje (%) de contratación de mujeres para la coordinación o jefatura de sus proyectos o bien, en la integración de los equipos de trabajo. Asimismo, la incorporación de un criterio inclusivo con enfoque de género a las licitaciones públicas realizadas por esta institución viene a abordar una brecha o barrera de género existente, entendiendo ello como patrones desiguales de acceso, participación y control de mujeres y hombres, sobre oportunidades o recursos. En este contexto, se contribuye en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género correspondiente al ámbito de acción del servicio, en otras palabras, mejora la participación de mujeres en la ejecución de proyectos vinculados a turismo, ya sea en su rol de jefe(a) de proyecto o bien siendo partícipe de los equipos de trabajo. A su vez, esto permite actuar desde el inicio de un proyecto público a partir de una lógica con enfoque de género y permear con ello en todos los impactos que cada una de las iniciativas ejecutadas buscan tener. Lo expuesto anteriormente define un precedente para realizar un análisis comparativo con el indicador comprometido en el PMG de Género para el año 2022 y establecido en el Programa de Género institucional, lo que favorecerá a visualizar los posibles avances o/u retrocesos entorno a la brecha de participación de mujeres en procesos de licitación pública.</p>

Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.

Con el objetivo de reducir las brechas de información sobre estadísticas de empleo en el sector turismo de Chile, a nivel nacional y regional, y como una forma de contribuir a la toma de decisiones y a la generación de políticas públicas, la Subsecretaría de Turismo, el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) y el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) desde noviembre de 2020 publicaron en forma conjunta la nueva metodología para estimar el empleo en turismo, iniciativa que consolida estas estadísticas en base a las recomendaciones internacionales establecidas por la Organización Mundial del Turismo (OMT). El método de estimación del Empleo en las ACT consiste en utilizar un mix de fuentes de información disponibles y oficiales, como la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) que publica el INE y registros administrativos publicados por el Servicio de Impuestos Internos (SII). Con ello, Equidad de Género se define un método eficiente y sostenible en el tiempo, aprovechando las capacidades instaladas en las instituciones y no involucrando costos adicionales en su desarrollo. Esta estimación es un trabajo inédito en el país y constituye un gran aporte para la industria, dado que permite medir en forma coyuntural el pulso del mercado laboral del turismo, así como cuantificar el aporte directo que tiene esta actividad en el empleo nacional. La metodología de estimación fue desarrollada en conjunto por el Departamento de Estadísticas del Sernatur y la División de Estudios y Territorio de la Subsecretaría de Turismo, en colaboración con los Departamentos de Estadísticas del Trabajo (DET), de Estadísticas Económicas (DEE) y de Metodologías e Innovación Estadística (DMIE) del INE. Por otro lado, el objeto principal de un análisis de género en cualquier ámbito radica en la posibilidad de visibilizar las diferencias entre hombres y mujeres, y en lo específico, evidenciar las desventajas estructurales y culturales a las cuales las mujeres se encuentran sujetas. En Chile, en relación con la producción e interpretación de datos estadísticos, el enfoque de género ha sido aplicado transversalmente: educación, acceso al mercado del trabajo, brechas salariales, acceso a salud, entre otros temas de relevancia. En materia de turismo, a nivel global, la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Entidad de la ONU para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU Mujeres), lanzaron en 2010 el primer Informe Mundial sobre las mujeres en el turismo, con el objetivo de realizar un seguimiento de la participación de la mujer en la industria turística, bajo el precepto de que el turismo ofrece una oportunidad para el empoderamiento económico de las mujeres en toda su cadena productiva: No obstante, el interés mundial por la igualdad de género, se requiere de datos estadísticos claves para establecer políticas que promuevan y fortalezcan los beneficios de la participación de las mujeres en la actividad turística. Con el objetivo de seguir disminuyendo las brechas de información caracterizada por sexo en estudios públicos del sector, se elabora un documento técnico con análisis de la participación de las mujeres en el empleo en las Actividades Características del Turismo - ACT. La incorporación del enfoque de género en una institución implica un proceso de impulso del cambio en políticas, estrategias y actividades. Para ello es fundamental la obtención de Datos Desagregados por Sexo en Sistemas de Información. Estadísticas v/o Estudios. que

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
Desarrollo de taller en torno a la violencia contra la mujer	<p>La violencia basada en el género contra las mujeres ha sido considerada como un problema de salud pública y de derechos humanos. Diversos estudios y manuales realizados por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1996, 2009, 2013) proporcionan antecedentes sobre la prevalencia de este grave problema social y de salud pública, constituyéndose en una de las principales causas de muertes y lesiones en todo el mundo, representando además, un factor de riesgo para diversos problemas de salud física y mental para las mujeres en distintas etapas de su ciclo vital trayendo consigo elevados costos sociales y económicos para la sociedad en su conjunto. Al tratarse de un fenómeno multifactorial demanda habilidades y competencias específicas para brindar orientación especializada a sus víctimas, incorporando una detección oportuna y adecuada de la violencia, una evaluación del riesgo de las personas, para que puedan orientar, informar y establecer una relación de ayuda promotora de su autoafirmación, respetuosa de su dignidad y autodeterminación, para que puedan buscar en conjunto con las personas atendidas alternativas de solución, así como para ejecutar actividades socioeducativas a nivel grupal y de la comunidad. Prevenir la violencia contra la mujer es un tema que compete a la sociedad en su conjunto y, por ende, a las diversas instituciones y o servicios gubernamentales y no gubernamentales, con esta visión, se formula la presente propuesta de capacitación en la temática de violencia de género contra la mujer dirigida al personal de la subsecretaría de turismo. En este contexto, Subsecretaría de Turismo desarrolló el taller de Violencia contra la Mujer, marca un hito en cuestiones de género, ya que nunca se había realizado un taller para todo el personal y que tuviera amplia convocatoria. Lo que significa que se está reduciendo una brecha en torno a sensibilizar en materias de violencia contra las mujeres al personal de la Subsecretaría de Turismo.</p>

Iniciativa	Resultado
<p>Realización de Seminario de Hospitalidad, en el marco del programa de trabajo de Capital Humano</p>	<p>La participación de mujeres en el sector turismo es uno de los indicadores de mayor orgullo para nuestro sector. Sin embargo, ello no significa que no tengamos desafíos, sino todo lo contrario. Nuestra industria históricamente se ha caracterizado por una carga feminizada en sus funciones, específicamente en la entrega de servicios, lo que hace que tengamos que mirar con mayor cuidado cada una de las iniciativas, incentivos y proyectos a desarrollar. El seminario de Hospitalidad, la cultura que mueve el turismo, es una iniciativa que se ha instaurado desde la Subsecretaría de Turismo, hace aproximadamente 3 años, siendo uno de los encuentros con mayor convocatoria anual. Es por ello que, incentivar de manera particular la participación de mujeres, nos permite asegurar que quienes dan vida a nuestro sector tengan posibilidades equitativas de adquirir, potenciar y aumentar competencias necesarias para entregar cada día un mejor servicio para las y los turistas. Haber focalizado un envío masivo a mujeres a participar de este seminario, haciendo énfasis en que “el turismo lo impulsan mujeres” sin duda significó un reconocimiento a la labor diaria de todas aquellas que emprenden y se emplean en una industria amable, pero desafiante a la vez, y damos cuenta de la efectividad de la estrategia cuando vemos que más del 55% de quienes se inscribieron para ser parte del encuentro fueron mujeres. Continuar en la línea de entregar más y mejores espacios de profesionalización a quienes trabajan en el sector, especialmente a mujeres, nos permite acortar la brecha de participación laboral, ya no solo desde la perspectiva económica, sino, además, desde la adquisición de nuevos conocimientos y competencias que le permitirán continuar desarrollándose y con ello seguir el camino para el empoderamiento de empresarias turísticas, aportando a su autonomía personal y económica.</p>

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021

Boletín: 9170-23

Descripción Proyecto de ley que modifica la ley N°20.423, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo

Objetivo Unificar en un solo organismo la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo.

Fecha de ingreso:	2019-09-03
Estado de tramitación:	Tercer trámite constitucional/ Senado
Beneficiarios directos:	Subsecretaría de Turismo/ Servicio Nacional de Turismo

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021

No aplica

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021
