

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2014

MINISTERIO DE ECONOMÍA,  
FOMENTO Y TURISMO

SUBSECRETARÍA DE TURISMO

## Índice

1. Carta Presentación del Ministro del ramo .....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio .....	5
3. Resultados de la Gestión año 2014 .....	7
4. Desafíos para el año 2015 .....	18
5. Anexos.....	23
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	24
a) Definiciones Estratégicas .....	24
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	26
c) Principales Autoridades.....	26
Anexo 2: Recursos Humanos.....	27
Anexo 3: Recursos Financieros.....	35
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.....	39
Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	41
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 de julio al 31 de diciembre de 2014).....	43
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014.....	44
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	46
Anexo 9a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional .....	47
Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2014.....	49
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales .....	50

# 1. Carta Presentación del Ministro del ramo

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo tiene la misión de promover la modernización y competitividad de la estructura productiva del país, la iniciativa privada, la acción eficiente de los mercados, el desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de nuestras empresas, a fin de lograr un crecimiento sostenido, sustentable y con equidad. Para el logro de dicha misión, este Ministerio se compone de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, Subsecretaría de Turismo, Subsecretaría de Pesca y Acuicultura, Comité de Inversiones Extranjeras, Corporación de Fomento de la Producción, Fiscalía Nacional Económica, Instituto Nacional de Estadísticas, Instituto Nacional de Propiedad Industrial, Servicio de Cooperación Técnica, Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura, Servicio Nacional de Turismo, Servicio Nacional del Consumidor y Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento; los que son los encargados de diseñar y ejecutar las políticas públicas en pos del logro de los objetivos trazados.

Los ámbitos de acción del ministerio son múltiples: estimular el emprendimiento y la innovación, apoyar a las empresas de menor tamaño, asegurar la libre competencia, promover la protección de los consumidores, atraer la inversión extranjera y colaborar con el diseño de políticas públicas mediante la elaboración de estadísticas nacionales confiables. También destaca nuestro trabajo en los ámbitos del turismo, la pesca y la acuicultura.

Dentro de los logros 2014 podemos destacar:

- Lanzamiento de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, la que se compone de 47 medidas y contempla recursos por más de 670 mil millones de pesos a ejecutarse entre los años 2014 y 2018. Al 31 de diciembre de 2014 se habían cumplido 21 de las 47 medidas y cerca del 90 por ciento tenía avances sustantivos.
- Instalación de una nueva Política de Emprendimiento 2014-2018 que busca convertir a Chile en uno de los mejores ecosistemas para emprender, con apoyo financiero directo para iniciar negocios impulsando un ecosistema que facilite esta actividad.
- Creación de los Programas Estratégicos de Desarrollo, una instancia de articulación y acción público-privada para el mejoramiento competitivo de sectores estratégicos a nivel regional, meso-regional o nacional. Durante 2014 se trabajó en la elaboración de los diagnósticos e identificación de brechas productivas, para luego dar paso al proceso de elaboración de una hoja de ruta en cada uno de estos sectores. A diciembre de 2014 se habían aprobado 28 programas en diversos sectores.
- Inicio de la implementación de una red de 50 Centros de Desarrollo de Negocios que, con presencia en todas las regiones, serán el principal instrumento de asesoría técnica para micro y pequeñas empresas y emprendedores, quienes recibirán apoyo especializado y gratuito.

Además, se definió la localización de los primeros 33 centros, que entrarán en funcionamiento en el segundo semestre de 2015.

- Desarrollo del Programa de Fortalecimiento de Barrios Comerciales, resultado de un trabajo conjunto entre los ministerios de Economía, Fomento y Turismo, y de Vivienda y Urbanismo, cuyo propósito es el de apoyar, promover y coordinar la gestión comercial, productiva y de desarrollo urbano de barrios comerciales. Durante 2014, a través de un proceso de participación y decisión regional, se realizó un catastro a nivel nacional y se seleccionaron los primeros 60 barrios que serán beneficiados durante el 2015.
- Envío al Congreso del proyecto de ley que fortalece la institucionalidad de SERNAC, el cual representa el avance más significativo para la protección de los derechos de consumidor desde 1997.
- Elaboración del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, que busca posicionar a Chile como un polo de atracción turística mundial. Con este fin también se creó en el presupuesto 2015 el Fondo de Desarrollo Turístico que permitirá financiar dicho plan en un plazo de cuatro años.
- Crecimiento de 14,2 por ciento de la inversión extranjera directa en Chile, contrastando con el escenario latinoamericano donde ésta cayó en 19 por ciento.

Para el 2015 se espera desplegar por completo la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento y contar con la gran mayoría de las medidas cumplidas o con avance considerable, incluyendo todas las acciones relativas a la diversificación productiva de la economía. Todo ello impulsado por el presupuesto sectorial 2015 que aumenta en 22 por ciento, lo que significa un aumento muy superior al dos por ciento promedio que creció anualmente en la administración anterior.

Como Ministerio seguiremos desplegando nuestras acciones para aportar en la construcción de una economía participativa e inclusiva, con mayores espacios y apoyos para emprender e innovar, en la que empresas de diferentes tamaños coexistan en igualdad de condiciones, en un ambiente competitivo con pleno respeto a los derechos de los consumidores, necesidades de las comunidades y cuidado del medioambiente.



MINISTRO DE ECONOMÍA FOMENTO Y TURISMO

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Subsecretaría de Turismo funciona desde el 1 de enero de 2011, ello como parte del proceso de implementación de la Ley N° 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, promulgada en febrero de 2010. Dicho sistema contemplaba la creación de nuevas organizaciones, entre las que se contaban esta Subsecretaría y el Comité de Ministros del Turismo, presidido por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Con el objeto de fomentar y promover el desarrollo sustentable de la actividad turística en nuestro país –y de este modo colaborar en mejorar la calidad de vida de los chilenos y las chilenas–, la misión de esta Subsecretaría es consolidar el sistema institucional para el turismo, mediante la coordinación de los actores involucrados en el sector y el diseño de los lineamientos de política pública que deberán seguir los órganos de la administración del Estado en materias de turismo.

Organizacionalmente, la Subsecretaría de Turismo depende del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y como tal se encuentra descentralizada a través de sus respectivas Secretarías Regionales Ministeriales. Cuenta con una Unidad de Estudios, a cargo de un/a Jefe/a de División. Durante el año 2014 contó con una dotación de seis funcionarios: una planta autoridad de gobierno, una planta directiva, tres contratados profesionales y una contrata administrativa. Asimismo, trabajaron en comisión de servicios cuatro funcionarios (una planta auxiliar y una contrata auxiliar, desde la Subsecretaría de Economía y dos contratados profesionales desde Sematur).

Asumido el gobierno encabezado por la Presidenta Michelle Bachelet, en la Subsecretaría de Turismo se inició un trabajo de reformulación de sus definiciones estratégicas, de modo que estuviesen acordes con los lineamientos de política proporcionados por el programa de gobierno y la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo a partir del año 2014. Esta agenda busca inyectar recursos en sectores con alto potencial de crecimiento, siendo uno de ellos el turismo, el cual ha sido definido como un sector económico estratégico. Dicha relevancia estratégica del sector turismo fue materializada durante 2014 con la elaboración del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, el cual reúne un conjunto de acciones que buscan “dar un impulso sustantivo al sector y crear trabajos de calidad, mediante el desarrollo de productos turísticos; infraestructura habilitante; acciones de promoción y fomento productivo”. Asimismo, se aprobó la creación del Fondo de Desarrollo Turístico Sustentable, que contará con recursos por 100 millones de dólares, que serán ejecutados entre los años 2015-2018, con el fin de financiar las distintas acciones que forman parte del plan.

En cuanto a los mecanismos para la declaración de Zonas de Interés Turístico, esta Subsecretaría ha estado introduciendo modificaciones normativas y de procedimiento, con el fin de incentivar un proceso más participativo, que involucre a las comunidades locales y los municipios. En relación con la puesta en valor turística de las Áreas Silvestres Protegidas por el Estado, se intensificó el trabajo intersectorial, especialmente con la Corporación Nacional Forestal (Conaf), que se materializará en 2015 en la elaboración del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado.

Durante el año 2014, se creó al interior de la Subsecretaría el área internacional, la cual ha permitido establecer una contraparte permanente para la relación con organismos extranjeros. De este modo,

la Subsecretaría participó en diversos foros internacionales multilaterales y reforzó relaciones bilaterales, especialmente con Argentina, Uruguay, Brasil y México.

Cabe señalar que la Subsecretaría de Turismo continuó el proceso de modificaciones normativas iniciado el año anterior, con el fin de revisar el sistema institucional que la rige e identificar los ajustes necesarios para llevar a cabo su misión. Uno de ellos son las indicaciones al proyecto que modifica la Ley N° 20.423. Los principales ejes de las indicaciones dicen relación con una nueva gobernanza en la promoción turística y el rediseño de la actual institucionalidad del turismo, redefiniendo las competencias del Comité de Ministros del Turismo, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur).

Respecto de los compromisos gubernamentales de incentivar el turismo social mediante el aumento de cobertura de los programas dirigidos a jóvenes y adultos mayores, así como crear un nuevo programa de turismo familiar durante el año 2014, los programas ejecutados a través de Sernatur aumentaron significativamente su cobertura. Asimismo, la Subsecretaría de Turismo participó en el diseño del Programa Turismo Familiar, que será financiado por esta institución y ejecutado por Sernatur con una inversión cercana a los mil millones de pesos, que se espera beneficien a más de ocho mil pasajeros, equivalente a dos mil familias aproximadamente, en su primer año de ejecución.

Son múltiples los desafíos para el año 2015. En materia de promoción, se duplicarán los recursos entre los años 2015 y 2018, con el fin de hacer visible la oferta turística de nuestro país y hacerlo más competitivo en el mundo. Para el año 2015, se asignarán ocho mil millones de pesos, lo que equivale a un 25 por ciento de incremento en comparación con el año anterior. Estos recursos adicionales estarán concentrados en acciones de promoción a consumidores finales en tres mercados prioritarios: Estados Unidos, Brasil y Argentina.

En segundo término, se impulsará el desarrollo de experiencias turísticas que permitan el surgimiento de una oferta innovadora de actividades y productos en destino; que incluya elementos culturales tradicionales, de modo de lograr la diversificación y la superación de brechas en esta materia.

En tercer término, se dictará un nuevo reglamento que fija el procedimiento de declaración de las Zonas de Interés Turístico, entregando más protagonismo a las municipalidades y las direcciones regionales de Sernatur, así como mayor participación local para la construcción conjunta del desarrollo turístico en los territorios propuestos.

Otro desafío está relacionado con las Áreas Silvestres Protegidas del Estado. Se llevará a cabo la implementación de la infraestructura pública habilitante –senderos, miradores, señalética, estacionamientos–, para dos parques nacionales. En los años siguientes, se realizará la implementación de la infraestructura complementaria –centros de interpretación, campings, baños–, que se desarrollará por medio de convenios de transferencia a otros organismos públicos.

  
**JAVIERA MONTES CRUZ**  
**SUBSECRETARIA DE TURISMO**

## **3. Resultados de la Gestión año 2014**

### **3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas y otros aspectos relevantes para la jefa de servicio**

#### **3.1.1. Programa del gobierno**

Considerando los compromisos contenidos en el programa de gobierno encabezado por la Presidenta Michelle Bachelet, la Subsecretaría de Turismo obtuvo los siguientes resultados durante el año 2014:

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

Se fortaleció el trabajo interinstitucional con la Corporación Nacional Forestal (Conaf), para la elaboración del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado. Un resultado de este trabajo fue la elaboración de un borrador que refleja una visión conjunta y los objetivos estratégicos del futuro plan. Con Conaf además se está trabajando en la puesta en valor turística de áreas protegidas, razón por la que se elaboraron bases técnicas de licitación para el diseño de infraestructura pública habilitante de la reserva nacional de Mocho Choshuenco y los parques nacionales Villarrica, Radal Siete Tazas, Pan de Azúcar y Bosque de Fray Jorge. Adicionalmente, se constituyó una mesa técnica intersectorial entre la Subsecretaría de Turismo, Conaf, el Ministerio del Medio Ambiente y el Ministerio de Bienes Nacionales para el desarrollo de bases de concesión de servicios turísticos en Áreas Silvestres Protegidas del Estado priorizadas por el Comité de Ministros del Turismo. Asimismo, la Subsecretaría de Turismo diseñó bases técnicas con el fin de desarrollar estudios de evaluación socioeconómica para la reserva nacional Mocho Choshuenco y el parque nacional Villarrica.

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

Durante 2014, la Subsecretaría de Turismo apoyó la postulación de nuevas ZOIT en el país; así como también orientó a aquellos territorios que deben actualizar su condición bajo la Ley N° 20.423, poniendo a disposición una serie de recursos técnicos, tales como fichas y guías para apoyar el proceso de declaratoria ZOIT. Cabe enfatizar además, que una de las primeras tareas del Comité de Ministros del Turismo fue derogar el decreto N° 140 que revocaba la condición de dieciocho ZOIT, con el objetivo de realizar su actualización de manera más participativa e informada, con mayor protagonismo de los municipios, tal como lo mandata el programa de gobierno. Además, en diciembre fue decretada la ZOIT Lago Ranco-Futroneo y otras cinco están en proceso de declaratoria.

La Subsecretaría desarrolló jornadas de capacitación, talleres y seminarios con alcaldes, encargados de turismo municipal, profesionales de Sernatur de regiones, emprendedores, gremios, ciudadanos y académicos, quienes recibieron instructivos de apoyo técnico con el fin de promover el liderazgo municipal en el proceso de postulación y la posterior gestión del territorio como ZOIT; la participación temprana de los distintos actores vinculados a la actividad turística; y la formación de mesas público-

privadas, que permitan lograr acuerdos y compartir una visión de desarrollo turístico en los destinos prioritarios del país.

Adicionalmente, la Subsecretaría de Turismo constituyó los Comité de Secretarios Regionales Ministeriales del Turismo en once regiones del país, órganos que a partir de 2015 tendrán como una de sus tareas coordinar la focalización de recursos en territorios ya declarados ZOIT, bajo el escenario normativo de la Ley N° 20.423 del año 2010. También trabajó en la modificación del Decreto N° 172 que fija el procedimiento de Zonas de Interés Turístico, cuyo borrador fue presentado en la sesión ordinaria N° 9 del Comité de Ministros del Turismo, en diciembre de 2014. Dicho comité aprobó las bases del procedimiento propuesto, pero le encargó a la Subsecretaría, junto con los otros cinco ministerios, introducir algunas modificaciones en la propuesta presentada. A grandes rasgos, las bases aprobadas dan, desde la etapa inicial del proceso de declaratoria, un rol más protagónico a los municipios, las direcciones regionales de Sernatur y otros entes locales, a la vez que se le otorga un efectivo rol coordinador a la Subsecretaría de Turismo.

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

Se creó un nuevo reglamento para el Programa Fomento a la Calidad (Focal), de modo de incentivar la asociatividad de las empresas en los destinos turísticos y la certificación en territorios priorizados en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable.

#### **d) Impulsar un plan de desarrollo de destinos turísticos distribuidos a lo largo de Chile**

Se diseñó el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, que durante el año 2015 comprende los siguientes componentes: diversificación de experiencias, desarrollo de destinos, calidad y capital humano, promoción, desarrollo de turismo social y fortalecimiento articulación de actores. Mediante una estrategia de focalización territorial, fueron seleccionados 80 destinos turísticos a lo largo del país, los que tendrán prioridad en la ejecución del plan. Estos destinos incluyen áreas protegidas priorizadas para el desarrollo turístico sustentable que serán puestas en valor por medio de la implementación de infraestructura habilitante.

#### **e) Crear un Fondo Nacional para el Fomento del Turismo**

Durante el año 2014, la Subsecretaría de Turismo presentó el programa (ex-ante) para obtener el fondo de recursos que permitirá financiar, a partir del año 2015, la implementación de cada uno de los componentes del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable. El financiamiento de este programa fue aprobado en diciembre del mismo año, dentro de la Ley de Presupuestos 2015, por un monto de diez millones de dólares, correspondiente al diez por ciento del costo total del programa (100 millones de dólares), que será ejecutado por la Subsecretaría de Turismo en convenio con otros organismos públicos, en un plazo de cuatro años (2015-2018).



#### **f) Potenciar la articulación turística latinoamericana**

En 2014 se creó el área internacional al interior de la Subsecretaría, lo que ha permitido contar con una contraparte permanente para la relación con otros organismos extranjeros. A nivel regional, esta área participó en el grupo de la Alianza del Pacífico integrada por Chile, Perú, Colombia y México, países que realizaron acciones promocionales conjuntas, tanto en la región latinoamericana como hacia mercados lejanos. Adicionalmente, en este grupo se elaboró una cartilla de calidad turística conjunta y se definió la realización de un diplomado virtual sobre negocios con Asia para empresarios de los cuatro países. Asimismo, se reforzaron las relaciones bilaterales, especialmente con Argentina, Uruguay, Brasil y México, países con los que se han alcanzado diferentes niveles de acuerdos. Destaca el caso de Argentina, con el que se firmó un memorándum de entendimiento y un plan de acción para los años 2014-2016, que considera las siguientes líneas: promoción turística conjunta, circuitos turísticos integrados, cooperación técnica, conectividad y pasos fronterizos. Adicionalmente, se definió un trabajo conjunto entre la Subsecretaría de Turismo y la embajada de Chile en Argentina que busca identificar durante 2015 los nichos de viajeros argentinos que generan un mayor gasto diario en sus viajes, de modo de focalizar posteriormente la promoción en este segmento. Con Uruguay se acordó una línea de cooperación que se traducirá en la firma de un memorándum de entendimiento durante el año 2015 y del cual ya se inició una actividad conjunta por medio de una misión desde Chile que trabajó en la armonización de estadísticas. Asimismo, se sostuvieron conversaciones con Brasil con el fin de retomar a partir de 2015, el trabajo de cooperación acordado en el memorándum de entendimiento del año 2007. Con México, por su parte, se ha sostenido una estrecha cooperación en foros multilaterales y se firmó un convenio de cooperación e intercambio de experiencias.

#### **g) Crear un nuevo programa de vacaciones familiares enfocado en familias de menores ingresos y en aquellas cuya jefatura de hogar es femenina**

Por medio de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento se priorizaron recursos para un nuevo programa de turismo social con foco en familias de menores ingresos que tienen como jefa de hogar una mujer. La Subsecretaría en convenio con Sernatur, trabajaron en su diseño, cuyo doble propósito es, por una parte, contribuir a aminorar la marcada estacionalidad de la ocupabilidad de los establecimientos de alojamiento en Chile, y por otra, favorecer la inclusión de grupos vulnerables a los beneficios que genera el turismo. De esta manera, se espera poder contribuir en la dinamización de las economías locales, consolidar puestos de trabajo en el sector y aportar ingresos a pequeños y medianos empresarios. El Programa Turismo Familiar subsidia aproximadamente en un 93 por ciento un paquete turístico para familias chilenas vulnerables cuyos integrantes no tienen acceso al turismo. El programa posee dos tipos de paquetes turísticos: (a) viajes por cinco días y cuatro noches, para realizarse durante las vacaciones de verano, invierno y septiembre; (b) viajes por tres días y dos noches, para desarrollarse durante los fines de semana. La primera etapa del programa se iniciará en 2015 con un piloto que incluye a las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Biobío y Araucanía. Los recursos asignados por la Ley de Presupuesto 2015 para financiar el programa corresponden a mil 30 millones de pesos.

A fines de 2014 se publicaron las licitaciones correspondientes, las cuales en su conjunto se traducirán en un subsidio estatal que ascenderá a más de 900 millones de pesos en el año 2015, estimándose la llegada de más de ocho mil nuevos pasajeros, equivalente a dos mil familias aproximadamente.

#### **h) Fortalecer el marketing internacional a público final**

Durante el año 2014, se ejecutó el 100 por ciento del presupuesto destinado para promoción internacional y la implementación del Plan de Promoción Internacional de Sernatur. Esto significó un gasto de seis mil 400 millones de pesos, que se focalizó en campañas dirigidas a turistas potenciales, a través de publicidad cooperada con operadores turísticos y líneas aéreas, y de *co-branding* con reconocidas marcas del mundo. Como resultado, la llegada de visitantes extranjeros al país aumentó en un 2,7 por ciento respecto del año anterior (correspondiente a un total de tres millones 576 mil 204 personas ingresadas).

Adicionalmente, entre septiembre y diciembre del mismo año, se inyectaron 430 millones de pesos adicionales, los cuales fueron destinados a promoción y acciones comunicacionales, con el fin de invitar a más turistas a nuestro país. Los mercados en los que se invirtieron estos recursos presentaron significativos aumentos en la época estival. Entre diciembre de 2014 y febrero de 2015, el número total de visitas se incrementó un 18,7 por ciento respecto del año anterior. La llegada de turistas provenientes de Estados Unidos aumentó un 13,7 por ciento, mientras que el arribo de brasileños tuvo un significativo aumento de 63,6 por ciento respecto del período anterior.

#### **i) Incentivar el turismo social mediante el aumento de cobertura de los programas sociales**

En relación con el compromiso de aumentar las coberturas de los programas sociales ejecutados por Sernatur, se puede señalar que para el año 2014, el total de beneficiados del Programa Vacaciones Tercera Edad fue 52.198 pasajeros/as, lo que significó una inversión por parte del Estado, solo por concepto de subsidio, de cinco mil 50 millones 810 mil 999 pesos, con lo que se alcanzó un crecimiento del 27,3 por ciento respecto del año anterior en la cantidad de pasajeros viajados y un 54,59 por ciento en cuanto al subsidio asignado. En el caso del Programa Gira de Estudio, durante 2014, el total de beneficiados fue 24.949 pasajeros/as alumnos y profesores, cuya inversión por parte del Estado fue de dos mil 500 millones 572 mil 719 pesos, equivalente a un 19 por ciento de aumento en la cantidad de pasajeros viajados respecto del año 2013.

### **3.1.2. 56 medidas del gobierno**

Como parte de los compromisos adquiridos para los primeros cien días del gobierno encabezado por la presidenta Michelle Bachelet, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en conjunto con otras carteras del Estado, cumplió con la medida 47 al lanzar la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento el 15 de mayo de 2014. Uno de los logros de esta Subsecretaría fue haber diseñado el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable –medida 4 de la agenda–, que permitirá dar un impulso sustantivo al sector y posicionar a Chile como un polo de atracción turística de nivel mundial. Como ya se ha señalado, para su financiamiento se creó el Fondo de Desarrollo Turístico, lo cual significa que para 2015 aumentarán los recursos de esta Subsecretaría en más de once veces respecto del año anterior.

### **3.1.3. Mensaje presidencial de 21 de mayo de 2014**

Tal como se señaló al reportar los avances y resultados del programa de gobierno, la Subsecretaría de Turismo está trabajando coordinadamente con Conaf en la elaboración del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado.

Asimismo, respecto del compromiso anunciado en el mensaje presidencial de 21 de mayo relacionado con crear un Fondo de Desarrollo Turístico que financie actividades de fomento en los destinos turísticos de nuestro país, este fue presentado durante el año 2014 y comenzará a ejecutarse a partir de 2015.

En cuanto al compromiso de trabajar en un nuevo programa de turismo social orientado a familias de menores ingresos con jefatura de hogar femenina, durante el año 2014 la Subsecretaría de Turismo en convenio con Sernatur, diseñó el Programa Turismo Familiar cuyas características ya se expusieron más arriba.

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

Durante 2014, la Subsecretaría inició un proceso de revisión y adecuación de la Estrategia Nacional de Turismo (2012-2020), documento elaborado el año 2012, que contiene una visión de corto, mediano y largo plazo del sector, construida con la participación tanto de actores provenientes del mundo público como del privado. El objetivo de este proceso de actualización es ajustar la estrategia con las modificaciones normativas que se están proponiendo al actual sistema institucional para el desarrollo turístico; hacerla acorde con las tendencias mundiales del sector e incluir en ella los resultados de los Diálogos de Productividad con el sector privado. Esto último, planificado para el año 2015, considera la formación de los Comités de Seremi de Turismo en las distintas regiones y constituye un hito relevante en el proceso de formulación de la política nacional y actualización de la estrategia.

A partir del segundo trimestre del año 2014, la Subsecretaría inició además un trabajo de preparación de nuevas definiciones estratégicas (Formulario A1), que fueran acordes con los lineamientos de política proporcionados por el programa de gobierno y la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. A partir de este ejercicio fueron identificados cuatro productos estratégicos para el período 2015-2018, que son: Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable; instrumentos para el desarrollo turístico de Zonas de Interés Turístico y de Áreas Silvestres Protegidas del Estado; articulación internacional para atraer turistas; y sistema institucional para el desarrollo del turismo.

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

Se inició el trabajo de diseño del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable. Mediante la aplicación de una estrategia de focalización territorial, fueron seleccionados 80 destinos turísticos distribuidos a lo largo del país, los cuales tendrán prioridad en la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, cuya implementación comenzará a partir del año 2015.

En relación con el plan, la Subsecretaría obtuvo los siguientes resultados durante el año 2014:

#### **a) Promoción turística**

La Subsecretaría de Turismo identificó los mercados prioritarios en los cuales Chile debe concentrar las acciones de promoción. Se realizó un trabajo de priorización de los mercados en los cuales se hace necesario aumentar la visibilidad de Chile como destino y, a la vez, efectuar acciones dirigidas a consumidores finales.

#### **b) Desarrollo de experiencias y destinos turísticos**

Se identificaron los principales tipos de productos turísticos ofrecidos por cada región y la presencia de estos en la oferta que se presenta en los mercados nacionales e internacionales donde se realizan actualmente acciones promocionales. Asimismo, la Subsecretaría estableció la relación de dichos productos con los destinos turísticos priorizados por el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable y los circuitos turísticos promovidos oficialmente. Junto con lo anterior, las direcciones regionales de Sernatur levantaron brechas de competitividad asociadas al desarrollo de los destinos turísticos identificados. Paralelamente y en apoyo al proceso de desarrollo de nuevos productos turísticos en diferentes escalas (nacional; meso-regional y regional), la Subsecretaría inició un trabajo coordinado con Corporación de Fomento de la Producción (Corfo), para elaborar hojas de rutas que permitirán desplegar mejoras en el desarrollo turístico del país, especialmente en mercados que ofrecen un alto potencial de crecimiento, tales como: Turismo del desierto en la Ruta del Qhapaq Ñam; Ruta Escénica Parques Nacionales, Lagos y Volcanes; Turismo Deportivo de Borde costero de Arica-Parinacota; Tarapacá Altiplano Sustentable; Turismo Histórico y Cultural en el Territorio de Arauco; Turismo Creativo en La Araucanía; Eco/Aventura en Aysén y Experiencia Antártica en Magallanes, entre otros que se presentarán el año 2015. Por otro lado, también con financiamiento Corfo, se apoyó la ejecución de proyectos que generan información, entre otros, para los siguientes tipos de turismo: Turismo en Áreas Silvestres Protegidas; Enoturismo; Turismo Astronómico; Turismo y Pueblos Originarios; y Turismo Cultural. Estos favorecerán la inclusión de elementos culturales tradicionales en la oferta turística actual y potencial.

La Subsecretaría de Turismo en conjunto con Sernatur modificaron los instrumentos que permiten capturar información sobre el turismo interno, receptivo y emisivo, con el objeto de conocer mejor los mercados y, de esta manera, lograr una mejor adecuación de la oferta.

#### **c) Infraestructura habilitante**

Durante el año 2014, se validó con la comunidad y diversos actores locales, los planes maestros de los parques nacionales Pan de Azúcar y Radal Siete Tazas, así como el de la reserva nacional Mocho Choshuenco. Asimismo, se comenzó el trabajo de implementación del Plan Maestro de Desarrollo Turístico del parque nacional Radal Siete Tazas. Esto incluyó un plan de inversión y diseño de infraestructura pública habilitante tales como senderos, paradores, miradores, refugios y otros. Adicionalmente, en este mismo parque se elaboró un estudio que permitió conocer la factibilidad del

desarrollo de unidades de negocios que podrían concesionarse dentro del parque, tales como camping y cabañas.

Por otra parte, se diseñaron bases de licitación para el diseño de infraestructura pública habilitante que permitirá poner en valor turístico la reserva nacional Mocho Choshuenco y el parque nacional Bosque Fray Jorge. Estas bases fueron validadas por las direcciones regionales de la Corporación Nacional Forestal (Conaf) y de Sernatur, para su publicación en el portal Mercado Público.

En cuanto al parque nacional Villarrica, se llevaron a cabo varias reuniones de la mesa técnica, integrada por Conaf, el Ministerio del Medio Ambiente, el Ministerio de Bienes Nacionales y la Subsecretaría de Turismo, en las que se definieron las necesidades para llevar a cabo la licitación que entregará la concesión del centro de montaña y esquí del sector Rucapillán. Como resultado del trabajo intersectorial se desarrollaron además las bases de licitación para el diseño de infraestructura pública habilitante de dicho parque nacional.

#### **d) Calidad y capital humano**

La Subsecretaría participó en las negociaciones y delineó las estrategias para la firma de un convenio entre Sernatur y el Instituto Nacional de Normalización para homologar y elaborar normas técnicas de calidad turística, de modo de entregar medios a las empresas para que puedan mejorar sus procesos internos y con sus clientes. Estas normas tienen un enfoque en la gestión y en primera instancia, se trabajará a partir de 2015 en aquellas relacionadas con alojamientos turísticos y servicios de turismo aventura.

Asimismo, la Subsecretaría lideró la conformación del Comité de Acreditación de Organismos Certificadores de Turismo, cuyas funciones son entregar confianza en el proceso de certificación en ámbitos relacionados con la evaluación en terreno, los tiempos de auditoría y la calificación de auditores.

En cuanto al trabajo con instrumentos de fomento que incentiven la asociatividad de las empresas en destino, se creó en conjunto con Corfo un nuevo reglamento para el programa Focal, que entre otros factores, valora e incentiva la certificación colectiva en territorios priorizados en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable. Este reglamento debiera entrar en vigencia y ejecución durante el primer semestre de 2015.

Por otra parte, desde 2014 la Subsecretaría de Turismo se encuentra liderando el Organismo Sectorial de Competencias Laborales, el cual se ha dedicado a revisar los perfiles y planes formativos priorizados para afrontar los desafíos del Programa +Capaz y las necesidades del propio sector.

Respecto de la gobernanza del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, cabe señalar que a nivel regional, durante el año 2014, se conformaron Comités de Seremi del Turismo en once regiones (Arica y Parinacota; Tarapacá; Antofagasta; Coquimbo; Valparaíso; O'Higgins; Biobío; Los Ríos; Los Lagos; Aysén; Magallanes y la Antártica Chilena), quedando las restantes cuatro regiones para el año 2015. Estos comités son la instancia superior a nivel regional de coordinación del sector turismo. Cada comité reúne, al menos, a los representantes regionales de los ministerios que constituyen el Comité de Ministros del Turismo, y es presidido por el Seremi de Economía, quien representa al Intendente; cuenta con una Secretaría Ejecutiva a cargo del Director Regional de Sernatur. El diseño de la gobernanza considera que, bajo el alero de los Comités de Seremi del Turismo, funcionarán las

distintas instancias ejecutivas regionales, entre las que se cuentan: Comités de los Programas Estratégicos del Sector Turismo financiados por Corfo; Comisiones Regionales de convenios de programación y mesas público-privadas del sector turismo, que tendrán como una de sus tareas el monitoreo de la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable propuesto regionalmente.

### **3.2.2. Instrumentos para el desarrollo turístico de ZOIT y ASPE**

Tal como se señaló al reportar el cumplimiento de los compromisos presidenciales, desde el mes de marzo del año 2014, la Subsecretaría de Turismo, en consonancia con los lineamientos participativos del gobierno liderado por Michelle Bachelet, ha buscado apoyar procesos de postulación de nuevas ZOIT que involucren a la comunidad local, así como también ha buscado orientar en esta misma línea a los territorios que deben actualizarse de acuerdo con la Ley N° 20.423, poniendo a disposición una serie de recursos técnicos. Como ya se ha señalado, en abril del mismo año, fue restablecida la condición de dieciocho ZOIT que habían sido revocadas y se está trabajando cercanamente con estos territorios en su actualización. En diciembre se decretó la ZOIT de Lago Ranco-Futrono y otras cinco están en proceso de declaratoria.

Como ya se señaló anteriormente, la Subsecretaría de Turismo está trabajando además en la incorporación de todos los lineamientos antes mencionados mediante la modificación del Decreto N° 172, que fija el procedimiento de Zonas de Interés Turístico.

En relación con potenciar el desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado, se está trabajando en conjunto con Conaf en su puesta en valor turística y en la priorización para el desarrollo turístico de Áreas Silvestres Protegidas del Estado, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley N° 20.423.

### **3.2.3. Articulación internacional para atraer turistas**

Durante el año 2014, el área internacional de la Subsecretaría de Turismo participó en diversos foros internacionales multilaterales tales como el Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Alianza del Pacífico. En todos ellos, Chile ha tenido una presencia destacada. Ejemplo de esto es la participación en un proyecto en el grupo de trabajo de turismo de APEC, relacionado con la incidencia de los impuestos sobre el sector turístico. Como ya se ha señalado al reportar el cumplimiento de los compromisos presidenciales, en el grupo de la Alianza del Pacífico se realizaron acciones promocionales conjuntas, orientadas a Latinoamérica y mercados lejanos. Adicionalmente, en este grupo se elaboró una cartilla conjunta de calidad turística y se definió la realización de un diplomado virtual sobre negocios con Asia, para empresarios de los cuatro países. En el grupo de turismo de OCDE, Chile retomó su participación en las sesiones y los trabajos permanentes de intercambios de información.

Se reforzó el trabajo regional bilateral, obteniendo resultados concretos con Argentina, Uruguay, Brasil y México, que ya fueron señalados al describir el cumplimiento de los compromisos presidenciales.

### 3.2.4. Sistema institucional para el desarrollo del turismo

Durante 2014, la Subsecretaría de Turismo prosiguió el proceso de modificaciones normativas iniciado el año anterior, con el fin de revisar el sistema institucional que la rige e identificar los ajustes necesarios para llevar a cabo su misión. Uno de ellos son las indicaciones al proyecto que modifica la Ley N° 20.423 (Boletín N° 9.170-23), el cual se encuentra en primer trámite constitucional.

Los principales ejes de las indicaciones próximas a ingresar dicen relación con una nueva gobernanza en la promoción turística y el rediseño de la actual institucionalidad del turismo, redefiniendo las competencias del Comité de Ministros del Turismo, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la Subsecretaría de Turismo y Sernatur. Los aspectos más destacados de las indicaciones son:

- Creación de un Comité Público-Privado de Promoción Turística, institucionalidad público-privada, liderada por la Subsecretaría de Turismo, a través de su Subsecretario/a y con un Secretario/a Ejecutivo/a, quien será el encargado de la promoción turística internacional.
- Reorganización de las competencias del Comité de Ministros del Turismo, del Ministro de Economía, Fomento y Turismo y de la Subsecretaría de Turismo.
- Adecuación de la normativa respecto al procedimiento de declaración de Zonas de Interés Turístico, con el fin de dar un rol más protagónico a los municipios, las direcciones regionales de Sernatur y otros entes locales, a la vez que se le otorga un efectivo rol coordinador a la Subsecretaría de Turismo.
- Obligatoriedad del registro para todo tipo de prestadores de servicios turísticos, manteniendo la voluntariedad de la certificación de calidad.
- Transformación del Consejo Consultivo de Promoción Turística en el Consejo Público-Privado del Turismo, ampliándose su ámbito de competencias respecto de las materias en las cuales el sector privado puede cooperar en el diseño de las políticas del sector.
- Creación de comités temáticos público privados específicos, uno de ellos de promoción internacional.

Otra modificación normativa en la que ha trabajado esta Subsecretaría de Turismo es la del reglamento que fija el procedimiento de declaratoria ZOIT (Decreto N° 172/2011). En abril de 2014, el Comité de Ministros del Turismo, propuso cambiar el reglamento, con el fin de dar cumplimiento al mandato presidencial de dar mayor protagonismo a las municipalidades en el proceso de identificación de estos territorios y evitar que el procedimiento descansa sobre premisas de privatización del valor turístico de un territorio.

Los principales lineamientos que guían esta modificación reglamentaria son:

- Relevar el liderazgo de la autoridad turística en la identificación de los territorios declarados ZOIT (en el reglamento vigente, Decreto N° 172 de 2011, esto se encuentra radicado en el sector privado).
- Enfatizar la participación local y regional (en el reglamento actual solo considera en una etapa avanzada del procedimiento una consulta de quince días).
- Elaborar un plan de acción coordinado por la autoridad turística y una mesa público-privada (en el reglamento actual la entidad privada genera y gestiona el plan).

- Diseñar un procedimiento especial para las ZOIT declaradas antes de la Ley N° 20.423 y la revisión de los planes de acción dictados bajo el nuevo reglamento.

En cumplimiento de su mandato, la Subsecretaría de Turismo presentó al Comité de Ministros el borrador del nuevo reglamento en diciembre de 2014, órgano que aprobó por unanimidad las bases del procedimiento, que son las siguientes:

- Se elimina el requisito de que la parte interesada se trate de una corporación, fundación o entidad gremial. El nuevo reglamento exige que la solicitud esté integrada por presentaciones conjuntas de la Dirección Regional de Sernatur, informe vinculante del municipio, informe del nivel central de Sernatur y los actores locales relevantes, entre los que se cuentan entidades gremiales del turismo, juntas de vecinos y/o organizaciones comunitarias.
- Se institucionaliza el Comité de Secretarios Regionales Ministeriales del Turismo, comité reflejo a nivel regional del Comité de Ministros del Turismo, quienes evaluarán aspectos a considerar del territorio postulado como Zona de Interés Turístico.
- El plan de acción estará a cargo de una mesa público-privada, que será quien monitoree y gestione dicho plan. La mesa técnica estará integrada por los mismos actores que solicitan la declaratoria de un territorio como Zona de Interés Turístico y deberán realizar procesos participativos efectivos con la comunidad local.
- En la elaboración del plan de acción habrá un proceso participativo que se realizará de conformidad a las normas de la Ley N° 20.500.
- La delimitación territorial de la zona de interés turístico propuesta puede modificarse en cualquier etapa del proceso.
- El Comité de Ministros del Turismo podrá aprobar, rechazar o modificar la postulación del territorio propuesta como zona de interés turístico.

Otro aspecto relevante dentro del sistema institucional para el desarrollo del turismo corresponde a la coordinación intersectorial. Las instancias de coordinación intersectorial que fueron fortalecidas durante el año 2014 son:

- Trabajo en conjunto con Corfo, donde la Subsecretaría de Turismo tuvo un rol protagónico. Destacan en este sentido el Programa Estratégico Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, cuyo comité es liderado por la Subsecretaría; los Programas Estratégicos Mesoregionales de Turismo, en cuyos directorios forman parte representantes de la Subsecretaría; y la participación en algunos directorios de los Programas Estratégicos Regionales de Turismo. El objetivo de estos programas es mejorar la competitividad del sector y servir de plataforma habilitante para el acceso a mercados más sofisticados, en ámbitos donde existe alto potencial de generación de valor o crecimiento. Cabe enfatizar que la Subsecretaría ha logrado intencionar, como foco principal de estos programas, el desarrollo de productos turísticos.
- Constitución de la mesa técnica de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado, integrada por el Ministerio de Bienes Nacionales; el Ministerio del Medio Ambiente; la Conaf y la Subsecretaría de Turismo. Esta mesa elaboró las bases de concesión turística en parque



nacional Villarrica y una propuesta al Comité de Ministros para establecer criterios de priorización en Áreas Silvestres Protegidas del Estado.

- Acciones de coordinación con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, para avanzar en la elaboración de un convenio de colaboración que permita apoyar el diseño e implementación del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado a nivel nacional, a partir del año 2015.
- Puesta en marcha de la mesa técnica de Infraestructura, integrada por la Dirección de Planeamiento y la Dirección de Obras Portuarias, ambas del Ministerio de Obras Públicas, y la Subsecretaría de Turismo. Aquí se inició el diseño de un Plan Especial de Infraestructura para el Turismo, el cual impulsará la ejecución más oportuna de iniciativas de inversión, según lo estipulado en el programa de gobierno, que tienen un impacto directo en el nivel competitivo de destinos y circuitos turísticos priorizados en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable. Junto con lo anterior, se avanza en la inclusión de la dimensión turística en los canales de comunicación internos y externos asociados a los proyectos de inversión del Ministerio de Obras Públicas.
- Gestación de instancias de coordinación para el trabajo de focalización de acciones en materia de desarrollo turístico, que incluyen a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere), especialmente en zonas extremas y rezagadas; y a la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (Conadi), en materia de turismo y pueblos originarios, entre otros.

## 4. Desafíos para el año 2015

En el marco del programa de gobierno encabezado por la presidenta Michelle Bachelet y los principales productos estratégicos de la Subsecretaría de Turismo, para el año 2015 se han asumido los siguientes desafíos.

### 4.1. Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable

#### a) Diversificación de experiencias

- Se trabajará en la diversificación de la oferta de productos en destino, tomando como base líneas temáticas transversales aplicables en diversos puntos geográficos, tales como turismo cultural, enoturismo, turismo astronómico, turismo con pertinencia indígena, turismo de reuniones o *convention bureau* y turismo de patrimonio ferroviario, además del turismo de naturaleza.
- En relación con el desarrollo turístico sustentable en Áreas Protegidas:
  - Se trabajará en la puesta en valor de Áreas Protegidas como producto turístico.
  - Se terminará el diseño del Plan Nacional de Turismo Sustentable en Áreas Silvestres Protegidas y Parques Nacionales. Asimismo, se iniciará la ejecución de obras que permitan mejorar la infraestructura habilitante en los parques nacionales Radal Siete Tazas y Pan de Azúcar.
  - Se realizarán los estudios y diseños de intervención en los parques nacionales Villarrica y La Campana, así como en la reserva nacional Mocho Choshuenco.

#### b) Desarrollo de destinos

- Se implementará el programa Foco Destinos, el cual identificará el estado de desarrollo de los territorios turísticos priorizados y sus diferentes productos, estableciéndose tácticas según la fase en que se encuentren, incluyendo un trabajo con actores públicos y privados y que señalará los pasos que se deberán seguir para llevar adelante este desarrollo. El programa utilizará las siguientes herramientas: capital humano, calidad, innovación, emprendimiento, inversión, fomento y marketing.

#### c) Calidad y capital humano

- Se efectuará el primer estudio de percepción de calidad en los servicios de alojamiento turístico del país, de manera de evaluar objetivamente las principales brechas y enfocar su superación.

- Se elaborará un documento para alojamientos turísticos –que se pondrá a disposición de los empresarios– cuyo fin es ser una herramienta que los ayude a prestar un servicio acorde a las necesidades de los clientes. Este contendrá requisitos certificables de calidad turística y quienes cumplan con ellos podrán obtener el Sello de Calidad Turística por su gestión de excelencia.
- Se realizará un estudio que servirá de levantamiento de línea base en cuanto a habilidades del capital humano del sector, además de servir de lineamiento para las capacitaciones que se realicen en regiones.
- Se elaborará un marco de cualificaciones para el sector turismo, de manera que los trabajadores/as puedan acceder en base a su educación formal, capacitaciones, experiencia laboral y certificaciones, a mejores condiciones de empleo, a la vez que entregar mejores y más competitivos estándares de atención.

#### **d) Promoción**

- Se implementará un plan de inversión que será financiado con los recursos del Fondo, lo que permitirá aumentar en más de un 25 por ciento los recursos destinados a la promoción turística internacional en los mercados prioritarios: Estados Unidos, Brasil y Argentina. Estos recursos serán complementarios a los recursos actuales y estarán concentrados en acciones de promoción a consumidores finales.
- Se elaborará un plan de marketing nacional e internacional de Chile como destino turístico, el cual se complementará con un estudio de perfil de consumidor/a en mercados prioritarios.
- Se realizarán campañas de promoción turística específicas en los principales mercados emisores, de modo de potenciar los destinos emergentes y de corta distancia.

#### **e) Desarrollo turismo social**

- Se espera seguir impulsando el acceso al turismo de diferentes segmentos de la población mediante los programas sociales ejecutados por Sernatur (Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio y Turismo Familiar), los que además buscan favorecer el crecimiento y desarrollo de las industrias turísticas nacionales, mediante el quiebre de la estacionalidad y el aumento de la ocupabilidad de los servicios turísticos de alojamiento.
- Se colaborará en la realización de evaluaciones de calidad y satisfacción de los programas sociales ejecutados por Sernatur.

#### **f) Fortalecimiento articulación de actores**

- A nivel nacional, se espera consolidar dos instancias de coordinación público-privadas: el Comité Nacional de Turismo Sustentable, enfocado en el desarrollo de productos turísticos, y el Consejo Consultivo de Promoción Turística, enfocado en la promoción turística. Ambos bajo la coordinación de la Subsecretaría de Turismo.

- Se constituirán los Comités de Seremi del Turismo en las cuatro regiones donde estos aún no se han formado.
- Como parte del trabajo de coordinación interinstitucional, específicamente en lo que se refiere a la gobernanza del plan, se buscará desarrollar acuerdos entre la Subsecretaría de Turismo y los gobiernos regionales en los territorios donde se encuentren los destinos turísticos priorizados, para elaborar y firmar convenios de programación, que permitan ejecutar iniciativas de inversión en materia de desarrollo turístico sustentable, contenidas en las estrategias y planes regionales. Estos convenios de programación, permitirán la articulación de la inversión sectorial desde la Subsecretaría de Turismo, con la inversión regional para el sector por parte de los gobiernos regionales, posibilitando así un mayor impacto de las inversiones y dotando a estas de una perspectiva estratégica consensuada a nivel regional y sectorial.
- Se constituirá un Comité Asesor de estudios y estadísticas de turismo con el fin mejorar la coordinación entre los agentes privados; públicos y de la academia del sector, en materia de requerimientos; y elaboración de estadísticas y estudios necesarios para la toma de decisiones en sector.
- Se sistematizará la información sobre las mesas técnicas y comités de coordinación gubernamental que impactan en el turismo, con el fin de que la Subsecretaría participe de las diversas instancias de toma de decisiones públicas relacionadas con el sector.
- Se elaborará y desarrollará una agenda temática con las organizaciones gremiales del turismo, con el fin de fortalecer los vínculos con el mundo privado del turismo organizado y no organizado.

## **4.2. Instrumentos para el desarrollo turístico de las Zonas de Interés Turístico (ZOIT) y las Áreas Silvestres Protegidas por el Estado**

### **a) Zonas de Interés Turístico**

- Se dictará un nuevo reglamento que fija el procedimiento de Zonas de Interés Turístico, entregando más protagonismo a las municipalidades y las direcciones regionales de Sernatur, así como mayor participación local para la construcción conjunta del desarrollo turístico en los territorios propuestos. Consecuentemente, tanto la Subsecretaría de Turismo como Sernatur, deberán adoptar medidas para la implementación de la nueva normativa, de manera tal de hacer efectivos los lineamientos generales de la política, que se encuentran establecidos en el programa de gobierno.
- Se proporcionarán dos documentos de apoyo: uno dirigido a los municipios con ordenanzas municipales para el fomento sustentable de la actividad turística y un segundo referido a una guía con instrumentos de fomento aplicables a Zonas de Interés Turístico.
- Se desarrollará un seminario nacional de fomento para las Zonas de Interés Turístico.

## **b) Áreas Silvestres Protegidas del Estado**

- Se llevará a cabo la implementación de infraestructura pública habilitante –senderos, miradores, señalética, estacionamientos–, para tres parques nacionales. En los años siguientes, se realizará la implementación de infraestructura complementaria –centros de interpretación, campings, baños–, que se desarrollará por medio de convenios de programación con los gobiernos regionales.
- Se elaborarán mapas de recorrido y otros materiales de interpretación que permita mejorar la experiencia de los visitantes.
- Se iniciará el fortalecimiento de los proveedores de servicios turísticos en las zonas adyacentes y la ejecución de acciones promocionales que incentiven la demanda nacional e internacional.

## **4.3. Articulación internacional para atraer turistas**

- Se fortalecerá la presencia de Chile en los diferentes foros multilaterales, manteniendo una participación activa y alto nivel de involucramiento. En APEC, junto con las dos reuniones del grupo de trabajo, se participará activamente en los proyectos que se ejecutarán, como el de conectividad aérea en la región. En OCDE se realizará un trabajo permanente, participando de las encuestas y estudios, levantando las brechas existentes. En la Alianza del Pacífico, se llevarán a cabo campañas de promoción en cada uno de los países, una macro rueda de negocios, una caravana de capacitación a nuestros empresarios y una participación en una acción promocional conjunta en el mercado asiático. En el contexto de la misma alianza se ejecutará un diplomado virtual de cómo hacer negocios con Asia en el cual podrán participar hasta 50 empresarios chilenos de forma totalmente gratuita.
- Se pretende retomar la participación de Chile en las reuniones técnicas y ministeriales de Mercosur.
- En materia bilateral, se pondrán en marcha los componentes del plan de acción conjunta entre Chile y Argentina en materias de promoción turística conjunta, circuitos turísticos integrados, cooperación técnica, conectividad y comités de frontera. Con Uruguay se firmará un memorándum de entendimiento en materias de estadísticas, turismo social y accesibilidad. De la misma forma, se buscará definir una agenda conjunta con Brasil y Perú. Asimismo, se continuará el trabajo realizado con Argentina, Uruguay, Brasil y México, sumándose a iniciativas con España, Japón y China.
- Se realizará un trabajo de articulación de manera que todas las acciones de Chile en el exterior contengan elementos de relaciones políticas, cooperación, marketing y promoción de inversiones.

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

##### **a) Modificaciones normativas**

- La Subsecretaría de Turismo continuará el proceso de modificaciones normativas llevado a cabo el año anterior en relación con la Ley N° 20.423 y reglamentos asociados.

##### **b) Estudios**

- La Subsecretaría ejecutará un estudio que permitirá disponer de información cuantitativa y cualitativa actualizada sobre las características del turismo interno.
- Se efectuará un estudio en derecho sobre temas normativos en materia de servicios turísticos.

##### **c) Enfoque de género**

- La Subsecretaría de Turismo creará un Equipo de Género, con el fin de promover iniciativas destinadas a introducir el enfoque de género en las líneas de trabajo institucionales.
- Se elaborará un diagnóstico sobre el comportamiento de los productos estratégicos de la Subsecretaría en cuanto a la variable de género, de modo de tener la información necesaria para elaborar el programa de trabajo de género del año 2016.

## 5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

#### AÑOS 2012-2014

- 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

Implementar nueva institucionalidad del sector turismo, a través de la elaboración de planes, programas y proyectos para el fomento, promoción y desarrollo sustentable del turismo, así como también la supervigilancia y dirección al actuar del Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) a fin de que este pueda responder a los nuevos desafíos y funciones que adquiere con la nueva ley, de modo tal, de dar el mejor servicio a turistas nacionales e internacionales.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2014

Número	Objetivos estratégicos institucionales
1	Expandir en un 6% promedio el PIB durante el periodo de gobierno
2	Aumentar la inversión, llevándola desde el 21% como porcentaje del PIB en 2009, a 28% al fin del periodo de gobierno
3	Acelerar la productividad
4	Mejorar la competitividad del sector empresarial y en particular de las empresas de menor tamaño
5	Promover un mejor entorno de negocios y reducir la carga administrativa que enfrentan las empresas
6	Generar condiciones que faciliten y promuevan la innovación y el emprendimiento
7	Duplicar el gasto en turismo como porcentaje del PIB del 3% al 6% al 2020
8	Aumentar en un 45 por ciento el número de turistas extranjeros que nos visitan cada año al 2020
9	Crear 45.000 nuevos empleos directos y 160.000 indirectos relacionados con el turismo al 2020

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Posicionar al País en el ranking internacional de turismo, incrementando y mejorando la oferta y servicios turísticos del país, mediante la Política Nacional de Turismo, Reglamentos asociados al sector, aumento de inversión y eficiencia en promoción.



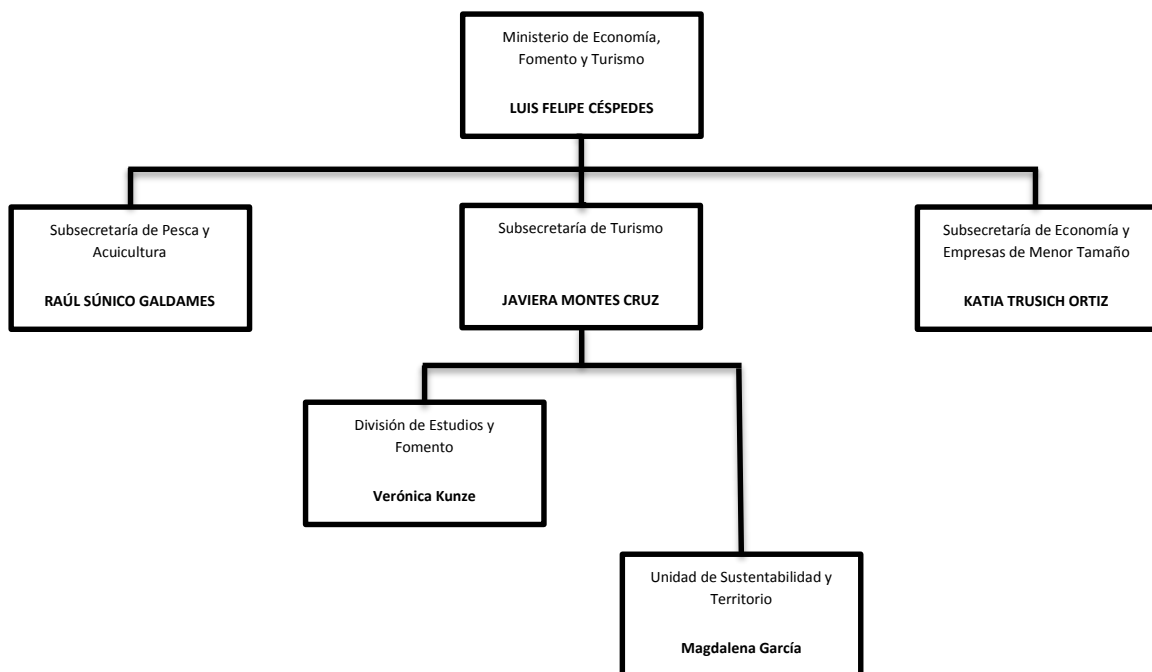
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos estratégicos a los cuales se vincula
1	Política Nacional de Turismo Este producto obedece a la implementación de la Ley N° 20.243 y que entre otras cosas crea la Institucionalidad del sector a través de Reglamentos (Clasificación, Calidad y Seguridad de los prestadores de servicios públicos, Zonas de Interés turístico y Desarrollo turístico en áreas silvestres protegidas.	1

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Empresas prestadoras del servicio turístico del país
2	Turistas nacionales e internacionales que utilizan los servicios turísticos del país
3	Gremios e inversionistas del sector turismo
4	Consultores especializados en evaluar proyectos turísticos e inmobiliarios y consultores ISO 9001

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



## c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Subsecretaría de Turismo	Javiera Montes Cruz
Jefa de Gabinete	Carmen Gloria Barrera
Jefa de División de Estudios	Verónica Kunze
Encargada de Sustentabilidad	Magdalena García

## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

GRÁFICO N°1: DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2014 POR TIPO DE CONTRATO

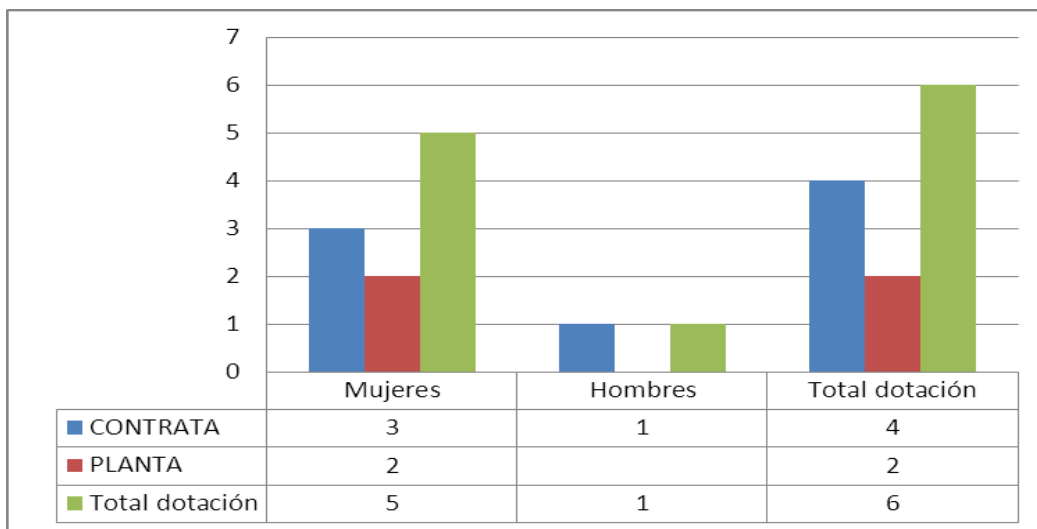
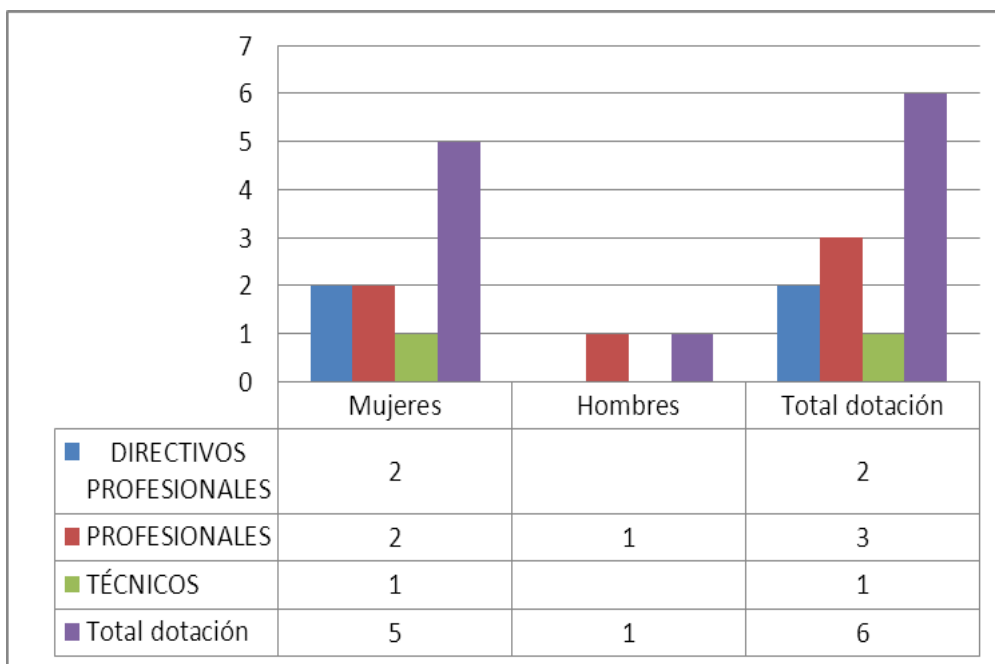
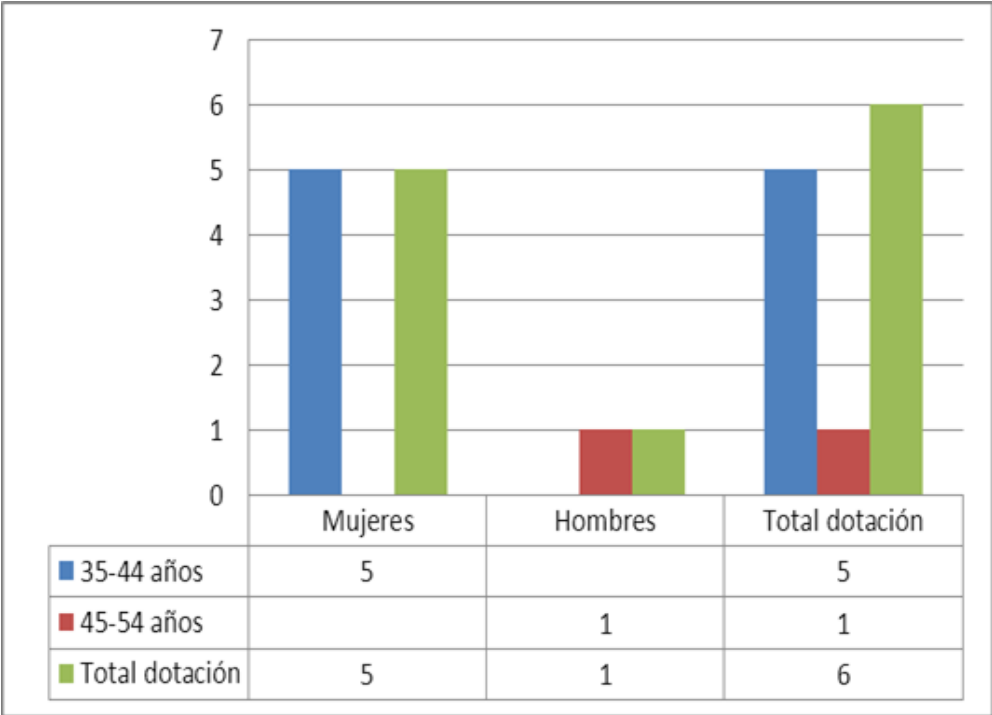


GRÁFICO N° 2: DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2014 POR ESTAMENTO



**GRÁFICO N° 3: DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2014 DISTRIBUIDA POR GRUPOS DE EDAD**



b) Personal fuera de dotación

GRÁFICO N° 4: PERSONAL FUERA DE DOTACIÓN AÑO 2014 POR TIPO DE CONTRATO

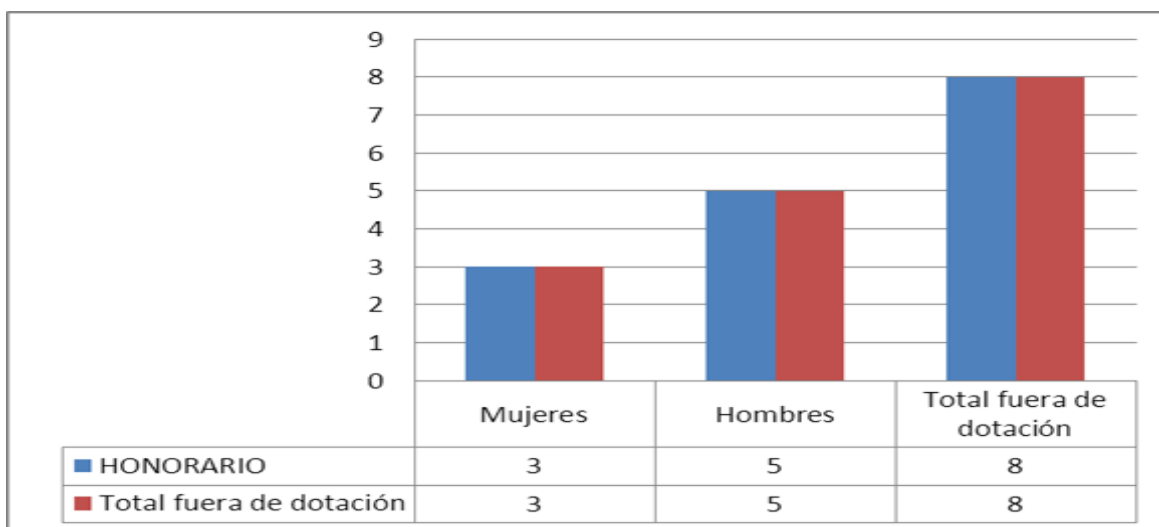
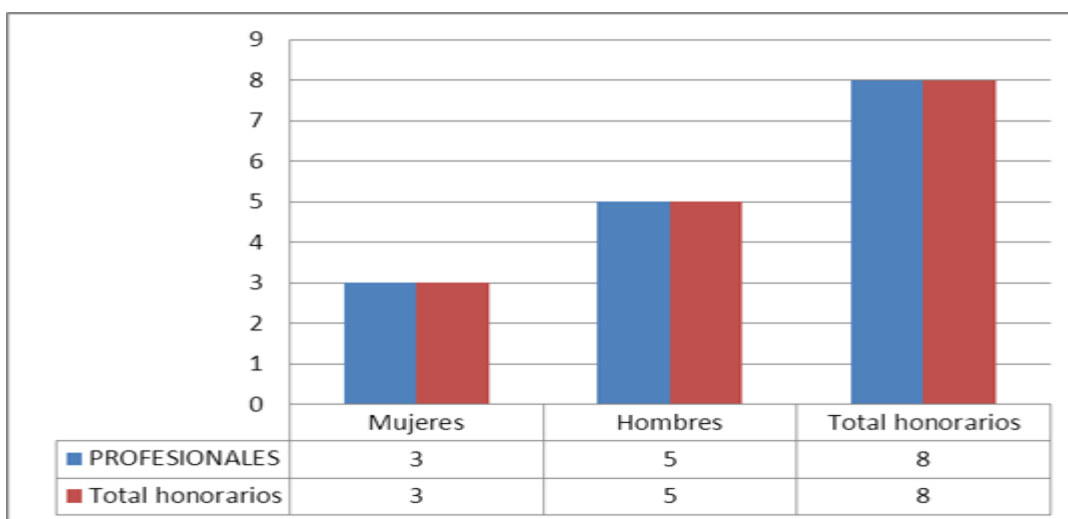
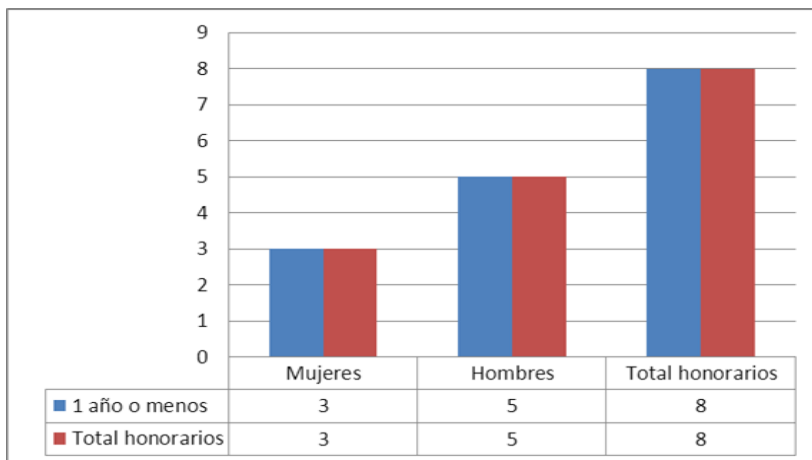


GRÁFICO N° 5: PERSONAL CONTRATADO SOBRE LA BASE DE HONORARIOS A SUMA ALZADA AÑO 2014 SEGÚN FUNCIÓN Y SEXO



**GRÁFICO N° 6: PERSONAL A HONORARIOS AÑO 2014 DISTRIBUIDO SEGÚN PERMANENCIA EN EL SERVICIO**



## c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

**Cuadro N° 7**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>1</sup>		Avance <sup>2</sup>	Notas
		2013	2014		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>3</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>4</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0	0	-	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	0	0	-	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	50	50	DESCENDENTE	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	ASCENDENTE	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	ASCENDENTE	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	ASCENDENTE	
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	50	50	DESCENDENTE	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	DESCENDENTE	

1 La información corresponde al período Enero 2014 - Diciembre 2014 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

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

3 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2014.

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

**Cuadro N° 7**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>1</sup>		Avance <sup>2</sup>	Notas
		2013	2014		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	100	166.6	DESCENDENTE	
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	-	
3.2 Porcentaje de funcionarios contratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios contratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	25	25	ASCENDENTE	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	-	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	0	0	-	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>5</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0	0	-	
4.4 Porcentaje de becas <sup>6</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	-	
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).</li> </ul>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0.10	0.2	DESCENDENTE	

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

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

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



**Cuadro N° 7**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>1</sup>		Avance <sup>2</sup>	Notas
		2013	2014		
• Licencias médicas de otro tipo <sup>7</sup>	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0	0	DESCENDENTE	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.06	0	DESCENDENTE	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0	0	-	
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>8</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	100	100	-	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	-	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	-	
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	-	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>9</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO	-	
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>10</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO	-	
<b>9. Regularización de Honorarios</b>					

7 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

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

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

**Cuadro N° 7**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>1</sup>		Avance <sup>2</sup>	Notas
		2013	2014		
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0	0	-	
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	0	-	
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	0	-	

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro N° 1</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2013 – 2014</b>			
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2013</b>	<b>Monto Año 2014</b>	<b>Notas</b>
	<b>M\$<sup>11</sup></b>	<b>M\$</b>	
<b>INGRESOS</b>	<b>382.753</b>	<b>460.116</b>	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	909	558	
APOORTE FISCAL	381.844	459.558	
<b>GASTOS</b>	<b>387.443</b>	<b>478.897</b>	
GASTOS EN PERSONAL	250.378	374.704	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	127.796	104.193	
SERVICIO DE LA DEUDA	9.269	---	
<b>RESULTADO</b>	<b>4.690</b>	<b>18.781</b>	

<sup>11</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2014. El factor de actualización de las cifras del año 2013 es 1,0472.

b) Comportamiento Presupuestario año 2014

Cuadro N° 2								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>12</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>13</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>14</sup> (M\$)	Notas <sup>15</sup>
			<b>INGRESOS</b>	<b>473.133</b>	<b>500.500</b>	<b>460.116</b>	<b>40.384</b>	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	-	30	558	- 528	
09			APORTE FISCAL	473.133	476.773	459.558	17.215	
	01		Libre	473.133	476.773	459.558	17.215	
15			SALDO INICIAL DE CAJA		23.697	-	23.697	
			<b>GASTOS</b>	<b>473.133</b>	<b>500.500</b>	<b>478.897</b>	<b>40.384</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	356.962	384.329	374.704	9.625	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	116.171	116.171	104.193	11.978	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	-	-		-	
	07		Deuda Flotante	-	-		-	
			RESULTADO	-	-	- 18.781	18.781	

12 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

13 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2014.

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

15 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

### c) Indicadores Financieros

Cuadro N° 3 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>16</sup>			Avance <sup>17</sup> 2014/ 2013	Notas
			2012	2013	2014		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>18</sup> )		0,93	1,06	0,99	94%	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]						
	[IP percibidos / IP devengados]		-	-	-	-	
	[IP percibidos / Ley inicial]		-	-	-	-	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		1,20	-	-	-	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		1,20	-	-	-	

### d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2014 <sup>19</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>				
	<b>Carteras Netas</b>	-	-	<b>381</b>
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios	-	-	<b>381</b>
	<b>Disponibilidad Neta</b>	<b>23.711</b>	-	<b>18.412</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	23.711	-	18.412
	<b>Extrapresupuestario neto</b>	-	-	-
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	-	-	1
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-	-	1
216	Ajustes a Disponibilidades			
219	Trasposos Interdependencias			

16 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2014. Los factores de actualización de las cifras de los años 2012 y 2013 son 1,0659 y 1,0472 respectivamente.

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

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

19 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

### **e) Cumplimiento Compromisos Programáticos**

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

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

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

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

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

---

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

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

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2014	Cumple SI/NO <sup>22</sup>	% Cumplimiento <sup>23</sup>	Notas
				2012	2013	2014				
				Política Nacional de Turismo	Porcentaje de acuerdos del Comité de Ministros de Turismo implementados en el año t.	(N° de Acuerdos implementados en el año t/N° total de Acuerdos tomados por el Comité de Ministros de Turismo en el año t-1)*100				
				100%	100%	50%	100%		1	
	Enfoque de Género: No			(6/6)*100	(5/5)*100	(3/6)*100	(5/5)*100			
Política Nacional de Turismo	Promedio mensual de número de visitas del Sr. Subsecretario a encuentros con Autoridades y actores del ámbito regional y/o internacional, destinadas a promover la Estrategia Nacional del Turismo.	(N° total de visitas realizadas en el año t/12)	número							
				1.25 número	2.33 número	0.00 número	2.0 número		2	
	Enfoque de Género: No			(15.00/12)	(28.00/12)	(0.00/12)	(24.00/12)			
Política Nacional de Turismo	Porcentaje de Zonas de Interés Turístico (ZOIT) declaradas en año t.	(Número de Zonas de Interés Turístico declaradas en año t/Número de Zonas de Interés Turístico a declarar)*100	%							
				0%		19%	28%		3	
	Enfoque de Género: No			(0/18)*100	0%	(3/16)*100	(5/18)*100			

22 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2014 es igual o superior a un 95% de la meta.

23 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2014 en relación a la meta 2014.

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2014	Cumple SI/NO <sup>22</sup>	% Cumplimiento <sup>23</sup>	Notas
				2012	2013	2014				
	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	%	77%		81%	81%	100.00%		
	Enfoque de Género: No			(20/26)*100	0%	(52/64)*100	(21/26)*100			

**Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:** 25 %

**Porcentaje de cumplimiento global final del servicio:** 97.25 %

### Notas:

1.- El cumplimiento de este indicador (50%) es inferior a la meta propuesta (100%), debido a que la mayoría de los acuerdos tomados por el Comité de Ministros de Turismo en el año t-1, responden a una línea política y estratégica dada por el gobierno anterior, más que a los lineamientos definidos en el Programa de Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet y a las medidas establecidas en la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo a partir de 2014. El nivel de cumplimiento señalado, no tiene un efecto negativo sobre la gestión del Servicio, pues y según consta en el Acta de la Sesión N° 9 del Comité de Ministros, realizada el 16 diciembre de 2014, "no existen acuerdos anteriores pendientes de cumplimiento". Se solicitó a la Dirección de Presupuestos (Dipres) mediante oficio ORD. N° 67 del 20/06/14 la reformulación de este indicador. Mediante ORD. N° 1563 del 21/10/14 Dipres respondió informando que se considerará causa externa: "serán considerados como causa externa y también serán analizados por el Comité Técnico en el proceso de evaluación del cumplimiento de los indicadores año 2014, la que se realizará en el mes de enero 2015, oportunidad en que se podrían solicitar más antecedentes".

2.- El cumplimiento de este indicador es inferior a la meta propuesta, debido a que al momento de su formulación, el Servicio pretendía medir el nivel de difusión de la Estrategia Nacional de Turismo (2012-2020) a nivel nacional e internacional. Sin embargo, tras el cambio de administración, esta estrategia se encuentra en proceso de revisión y actualización con el objeto de adecuarla a los lineamientos definidos en el Programa de Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet y en la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo a partir del año 2014. Por lo antes expuesto, se solicitó a la Dirección de Presupuesto (Dipres) mediante ORD. N° 67 del 20/06/14 la reformulación de este indicador. Mediante ORD. N° 1563 del 21/10/14 Dipres respondió informando que se considerará causa externa: "serán considerados como causa externa y también serán analizados por el Comité Técnico en el proceso de evaluación del cumplimiento de los indicadores año 2014, la que se realizará en el mes de enero 2015, oportunidad en que se podrían solicitar más antecedentes".

3.- Se invocan causas externas, según argumentos entregados en documento PDF denominado Apelación final indicador ZOIT.



## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Objetivo Estratégico del Ministerio (A0) 2015	Objetivo Estratégico del Servicio (A1) 2015	Nombre del Compromiso	Estado de Avance 2014
Facilitar el acceso expedito a instrumentos de fomento a la inversión turística y mejorar el acceso al turismo a familias de menores ingresos y jefas de hogar.	Impulsar un Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable que beneficie a los Destinos Turísticos distribuidos a lo largo de Chile.	Crear un Fondo de Desarrollo Turístico.	Se cuenta con financiamiento aprobado por un monto de 5.311 millones de pesos (Ley de Presupuesto 2015), orientado a financiar actividades que potenciarán el desarrollo del turismo, y que incluye iniciativas en materia de: (a) Promoción; (b) infraestructura habilitante; (c) desarrollo de productos turísticos; y (d) Fomento y capacitación sectorial. El monto aprobado corresponde al 10% del costo total del programa, el cual será ejecutado por la Subsecretaría de Turismo en convenio con otros organismos públicos, en un plazo de cuatro años.
	Impulsar un Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable que beneficie a los Destinos Turísticos distribuidos a lo largo de Chile.  Elaborar políticas, planes, programas y proyectos para el fomento, promoción y desarrollo del turismo, así como estudios que sean necesarios para la formulación y ejecución de políticas sectoriales.	Desarrollar un nuevo programa de turismo social, orientado especialmente en familias de menores ingresos y jefas de hogar.	Ley de Presupuesto 2015, publicada en el Diario Oficial el 06 de diciembre de 2014, Aprueba Programa Turismo Familiar glosa 07 y 09 por un monto de \$1.030.000.000. El programa posee dos tipos de paquetes turísticos: programa de viaje por cinco días y cuatro noches, para desarrollarse en vacaciones de verano, invierno, septiembre, etc. y Programa de viajes por tres días y dos noches, para desarrollarse durante los fines de semana del año.

Objetivo Estratégico del Ministerio (A0) 2015	Objetivo Estratégico del Servicio (A1) 2015	Nombre del Compromiso	Estado de Avance 2014
Apoyar las actividades de promoción, infraestructura, desarrollo de programas turísticos y actividades de fomento y capacitación sectorial, así como el desarrollo de destinos turísticos distribuidos a lo largo de Chile, y coordinar esfuerzos con los actores privados para potenciar sus atractivos.	Supervigilar el funcionamiento del Sistema Institucional para el desarrollo del Turismo y la elaboración, ejecución y cumplimiento del Plan Anual de Acción del Servicio Nacional de Turismo.	Apoyar Programa vacaciones tercera edad.	Ley de Presupuesto 2015, publicada en el Diario Oficial el 06 de diciembre de 2014, Aprueba Programa Vacaciones Tercera Edad por un monto de \$5.114.175.000. El incremento presupuestario 2014-2015 de \$806.711.000, lo que corresponde a 18.72%, en relación con el año anterior. En el Programa Gira de Estudio, se aprueba por un monto de \$2.231.368.000. El incremento presupuestario 2014-2015 de \$146.897.000, lo que corresponde a 7.04%. Asimismo, para el Programa Turismo Familiar se aprobó un monto de \$1.030.000.000, para ser ejecutado en las cinco regiones definidas como pilotos.
Potenciar la articulación turística latinoamericana, aprovechando las sinergias y economías de escala destinadas a atraer a turistas de otras regiones del planeta y potenciar el desarrollo turístico sustentable en parques nacionales y áreas silvestres protegidas.	Potenciar el desarrollo turístico sustentable en áreas Silvestres Protegidas del Estado y el establecimiento de Zonas de Interés Turístico.	Implementar plan de desarrollo turístico sustentable en parques nacionales y áreas silvestres protegidas.	(1) Consultora entregó los tres informes de Plan de Negocios y diseño de arquitectura para el desarrollo turístico del Parque Nacional Siete Tazas; (2) Licitación se declaró nula, se licitará con presupuesto 2015; (3) Se está elaborando junto con Conaf el Plan de Desarrollo Turístico Sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado; (4) La Mesa Técnica está trabajando en las bases de licitación para la concesión del centro de esquí del Parque Nacional Villarrica.

**Anexo 6: Informe Preliminar<sup>24</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>25</sup> (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014)**

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

---

24 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por Dipres.

25 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige Dipres.

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014

### CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2014

#### I. IDENTIFICACIÓN

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

#### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados				
			I				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	96.70%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						96.70	

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

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación

#### IV. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	Efectivo 2014	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de acuerdos del Comité de Ministros de Turismo implementados en el año t.	30.00	100.00	50.00	50.00	0.00	50.00	30.00
Porcentaje de Zonas de Interés Turístico (ZOIT) declaradas en año t.	30.00	28.00	19.00	67.86	0.00	67.86	26.70

Promedio mensual de número de visitas del Sr. Subsecretario a encuentros con Autoridades y actores del ámbito regional y/o internacional, destinadas a promover la Estrategia Nacional del Turismo.	30.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	30.00
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año	10.00	81.00	81.00	100.00	10.00	100.00	10.00
Total:	100.00				10.00		96.70

## **Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

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

## **Anexo 9a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

### **BOLETÍN: 9170-23**

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

Objetivo: Adecuar la institucionalidad en materia de turismo.

Ejes centrales que contempla:

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

Fecha de ingreso: 27 de noviembre de 2013.

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

Beneficiarios directos: Sector turismo.

### **BOLETÍN: 8770-23**

Descripción: Adaptación de normas laborales al ámbito del turismo.

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

Medidas que contempla:

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

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

- Descanso dominical: Se propone que las partes puedan acordar por escrito alternativas para el ejercicio del derecho a descanso dominical.
- Propinas: La norma propone la protección del trabajador en la recepción de propinas, estableciendo que toda recepción de ellas por medios de pago que no sean en efectivo (tarjetas de débito y crédito, cheques), deben liquidarse y pagarse por el empleador dentro del plazo acordado con los trabajadores y no más allá de siete días hábiles, salvo eventos especiales.

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

Fecha de ingreso: 8 de enero de 2013.

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

Beneficiarios directos: Trabajadores del sector turismo.



## **Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2014**

No se promulgaron leyes en 2014 relacionadas con la Subsecretaría de Turismo.

## **Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales**

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.