



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

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 2020	23
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	44
.5. Anexos	49
.Anexo 1: Identificación de la Institución	50
.Anexo 2: Recursos Humanos	55
.Anexo 3: Recursos Financieros	66
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	73
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	75
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	76
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	76
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	77
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	79
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	80
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	84
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	85
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	86

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

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

La pandemia del Covid-19 llevó a que la economía chilena sufriera una profunda recesión el año 2020, experimentando una caída del producto de 5,8%, una cifra que no se producía en nuestro país desde la crisis de inicios de la década de 1980. Se perdieron cerca de dos millones de empleos en el peor momento de la pandemia, debido a las restricciones que debieron imponerse para proteger la salud de la población y que obligaron a la paralización temporal de ciertas actividades

Pese a la profunda caída de la actividad en 2020, la recuperación de la economía fue muy rápida, lo que permitió que el PIB recuperara los niveles previos a la crisis. Para 2021, la proyección de crecimiento de Chile (12%) es la más alta de toda la OCDE.

De la misma forma, se recuperaron 1,4 millones de empleos y la tasa de desocupación nacional fue de 8,1% en el trimestre agosto-octubre, disminuyendo 3,5 puntos en 12 meses. Sin embargo, en esta materia aún queda camino por recorrer. Resta por recobrar del orden de 600 mil puestos de trabajo para alcanzar el nivel de la tasa de ocupación prepandemia. Esta recuperación se ha visto frenada por una oferta de trabajo que sigue contenida. Según los datos del INE, hay alrededor de un millón de inactivos más que en enero del 2020. Asimismo, las mujeres y las personas de 55 años y más al igual que algunos sectores como restaurantes y hoteles, aún muestran rezagos importantes.

Esta rápida recuperación de la actividad fue posible gracias a la conjunción de diversos factores, entre los que se cuentan un fuerte impulso externo, política fiscal y monetaria fuertemente expansivas, ayudas económicas del Gobierno focalizadas en las pequeñas y medianas empresas de todos los sectores afectados por la pandemia, la instalación de mesas público-privadas de trabajo con los gremios para lograr el funcionamiento de sectores claves de la economía durante la pandemia, lo cual fue de la mano con el trabajo conjunto con MINSAL en materia de protocolos para que las distintas actividades económicas pudieran ir operando gradualmente en forma armónica con las restricciones sanitarias establecidas en el plan Paso a Paso. Todo lo anterior, respaldado por un exitoso y acelerado proceso de vacunación contra el COVID-19.

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 tres ejes fundamentales:

- Políticas fiscales para lograr el reimpulso económico, 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 (Bono Alivio MYPE, Anticipo Solidario para Cotizaciones, Bono Adicional Variable y Bono para el Pago de las Cotizaciones), el otorgamiento de garantías estatales a los créditos bancarios, los subsidios y beneficios vía Sercotec y Corfo, depreciación 100% instantánea, postergación de patentes, contribuciones, PPM, IVA y entrada en vigencia de la boleta electrónica, y la devolución de retenciones de independientes y de remanentes de crédito fiscal, entre otras medidas.
- Medidas tendientes a facilitar/simplificar los procesos de inversión a través de 39 medidas 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. En esta misma línea y para facilitar el emprendimiento de las pequeñas y medianas empresas, en abril 2020 se habilitó la firma electrónica avanzada 100% online, que permite constituir empresas por menos de CH\$1.000 y en solo pocos minutos. En 2020, se crearon 158.586 empresas y en 2021, 185.485 empresas han sido creadas hasta el mes de noviembre. Casi el 90% de las constituciones se ha realizado a través del Registro de Empresas y Sociedades (RES). Solo en octubre se constituyeron 18.160 compañías. Más aún, las

quiebras de empresas han mostrado una tendencia decreciente este año, siendo los registros de los últimos dos meses los más bajos en tres años.

- Apoyo al proceso de Digitalización de las Pymes: A través de medidas de capacitación, donde se destacan el apoyo integral a las PYMES en su proceso de digitalización y formalización, con herramientas como Digitaliza Tu Pyme, el Chequeo Digital o el recientemente lanzado “Kit Digitalízate”, plataforma que permite a las pymes acceder a herramientas digitales a bajo costo. En esta misma línea, se ha fortalecido el carácter ciudadano de Sernac, con medidas entre las que destacan la ley de responsabilidad ante fraudes y la ley de portabilidad financiera. En lo que respecta a la emergencia sanitaria, el Sernac realizó el cotizador de productos básicos y abarrotos, y, además, un cotizador de productos básicos relacionados con el Covid-19. Además, se desarrollaron herramientas e iniciativas que apuntan a mejorar la calidad de vida de las personas y empoderar a los consumidores, como el rediseño de productos informativos financieros como las tarjetas de crédito, los créditos hipotecarios y los seguros automotrices, en base a las ciencias del comportamiento; Me quiero salir, en sus versiones de Telecomunicaciones y Seguros, herramienta diseñada para ponerle fin a contratos en forma expedita; buscador de sucursales bancarias; Calculadora de gastos de cobranza; El “Muro de Alertas Ciudadanas”, y la radiografía de los reclamos de los adultos mayores . Además, se elaboró el Reglamento de comercio electrónico, que busca entregar mejor y más información a los consumidores que adquieren productos o servicios a través de canales electrónicos, reconociendo el crecimiento exponencial de la digitalización de la actividad económica y la vida en general. Adicionalmente, se encuentra en proceso de desarrollo el nuevo “Registro Nacional de Mipymes”, plataforma de datos que permitirá la recolección, almacenamiento, actualización y análisis de datos de las Mipymes del país para la mejora de los programas e instrumentos del ministerio, y el apoyo a la toma de decisiones de política pública.

Dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en 2020, podemos destacar:

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

La ley de Pago a 30 Días, vigente desde el 16 de mayo de 2019, se tramitó con el fin de establecer un plazo máximo de pago de facturas a proveedores, entregando la posibilidad de realizar acuerdos por un plazo mayor en casos excepcionales y de establecer sanciones en caso de incumplimiento. Durante el segundo trimestre de 2020 entraron en vigor dos modificaciones destinadas a mejorar su aplicación y facilitar su cumplimiento:

1. Se adelantó la entrada en vigencia del plazo de pago de 30 días para todas las facturas emitidas a contar del 01 de abril de 2020.
2. La ley N° 21.217, desde el 03 de junio de 2020, limita la posibilidad de establecer acuerdos por un plazo de pago excepcional entre una gran empresa compradora y una pyme vendedora, excepto en los casos de: realización de pruebas, pagos anticipados, parcializados o por avance

Durante el 2020, se lanzó la versión 2.0 de "Tu Empresa en un Día", con una nueva imagen y mejoras que significan ahorro de tiempo y dinero para los emprendedores. La nueva versión logró una navegación más amigable, un lenguaje más simple y adaptado para uso en dispositivos móviles. También cabe destacar una nueva alternativa para comprar un paquete de Firma Electrónica Avanzada de manera fácil y a bajo costo en la misma plataforma, que permite la realización de trámites 100 por ciento remoto, evitando tener que acudir presencialmente al notario o al prestador de servicios de firma acreditado. Antes de la creación de "Tu Empresa en un Día" 2.0 el crecimiento en la constitución de empresas venía a la baja. Si en 2018 había llegado al 12%, en 2019 la cifra alcanzó un 7%. Tras la creación del nuevo portal, en 2020 la tasa de nuevas constituciones de empresas aumentó un 23%, alcanzando un récord histórico desde que existe registro de la creación de empresas (año 2014). En 2021 la cifra volvió a superarse, llegando a un 27% de crecimiento (considerando solo hasta septiembre de este año).

Digitaliza Tu Pyme: programa que acompaña y guía a las empresas de menor tamaño en el proceso de transformación digital, poniendo a su disposición eventos, capacitaciones, talleres y herramientas, tenía como meta en su primer año de implementación (2019) otorgar 20 mil beneficios a empresas de todo Chile -objetivo que se cumplió- con un fuerte énfasis en beneficiarios provenientes de regiones. La meta al 2021 era llegar a 250 mil, objetivo que se alcanzó y superó durante 2020, alcanzando más de 280 mil. Posterior al exitoso proceso de 2020 nos propusimos duplicar esa meta y llegar a 400 mil digitalizaciones, objetivo que se cumplió en diciembre de 2021 cuando superamos las 401 mil digitalizaciones.

Subsecretaría de Turismo

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 mil 731 (586.731 Ocupados) a 645 mil 773 (645.773 Ocupados). Sin embargo, durante el 2020, los ocupados en turismo promediaron 456 mil 513 (456.513 Ocupados), equivalente a una baja interanual de -29,3%, debido a la pandemia.

Según la Unidad de Estudios de la Subsecretaría de Turismo, durante 2020 se registraron diez millones 890 mil 924 viajes turísticos con pernoctación (10.890.924), equivalente a una caída de 54,1% respecto al año anterior. Hubo doce millones 815 mil 95 viajes turísticos con pernoctación menos (-12.815.095) que en 2019, debido a la pandemia.

Respecto al Turismo Receptivo del país, en 2020, las llegadas de turistas extranjeros cayeron -75,1% respecto al 2019, pasando de 4 millones 517 mil 962 llegadas (4.517.962) a un millón 122 mil 858 (1.122.858), equivalente a una pérdida de tres millones 395 mil 104 (3.395.104) turistas extranjeros menos, debido a la pandemia.

Durante 2020, la subsecretaría desarrolló un Plan Maestro de Infraestructura para el desarrollo turístico, proyectando durante el periodo 2021-2025 la ejecución de inversión pública para disminuir las brechas de infraestructura turística e incentivar y reactivar la decreciente actividad económica que el país y el sector turístico han sufrido el último año

Una labor de la subsecretaría es generar iniciativas públicas para disminuir la brecha digital. En 2020 se reimpulsó la plataforma Conecta Turismo, con mejoras tecnológicas para facilitar la experiencia del usuario, junto con campañas comunicacionales y de capacitación que permitieron contar con un total de nuevos inscritos de 132 empresas turísticas y 25 proveedores de soluciones tecnológicas.

Subsecretaría de Pesca y Acuicultura

La Ley N° 21.259, promulgada el 8 de septiembre de 2020, permite al sector artesanal proyectarse para seguir desarrollando su trabajo, contribuyendo así a la recuperación del sector y al sustento de sus familias. Se entrega más tiempo a los pescadores para instalar las cámaras en sus embarcaciones, cuyo propósito es disminuir la práctica del descarte sin que deban incurrir ahora en gastos para financiarlas y se suspenden las caducidades en el Registro Pesquero Artesanal.

Se trabajó en la implementación de la Ley N° 21.183, que establece la posibilidad de relocalizar centros de cultivo de algas y choritos y crea los

permisos especiales de colecta de semillas. Con esto, además, se busca mejorar las condiciones sanitarias y ambientales de operación de los centros de cultivo, constituyendo así un instrumento concreto hacia la sustentabilidad de la acuicultura.

Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera

Durante 2020, la Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera, gestionó y apoyó una cartera comercial de 500 proyectos de inversión extranjera en diferentes etapas de desarrollo, equivalentes a 22 mil 289 millones de dólares y asociados a la creación de quince mil empleos potenciales. De ellos, 81 proyectos materializaron su inversión durante el año 2020, correspondientes a 7.744 millones de dólares y 2.391 empleos.

En un contexto marcado por la pandemia, la agencia actualizó sus planes comerciales de promoción, cambió la modalidad de sus servicios y eventos y privilegió el contacto remoto con el inversionista. Esto se tradujo en 83 actividades enfocadas en 23 mercados distintos, con un 90% de ellas, desarrolladas de manera no presencial

Enmarcado en una estrategia proactiva de inclusión de nuevos clientes y de mantención de aquellos que ya se encontraban en la cartera comercial, la agencia entregó mil 205 servicios a inversionistas extranjeros en 2020, aumentando en un 12% respecto de aquellos prestados en el período anterior. Entre los servicios entregados se encuentran: servicio de agenda de reuniones de negocio y match-making, entrega de información relevante para toma de decisiones, asesorías generales sectoriales y legales, resolución de inquietudes técnicas y visita en terreno.

Dichos esfuerzos, sumados a una estrategia activa de marketing digital e inteligencia de negocios, permitieron generar 1.219 nuevos leads durante el año 2020, necesarios para la gestión de la agencia y el crecimiento de su cartera de proyectos.

Corporación de Fomento de la Producción

Corfo, tal como lo ha hecho a lo largo de la historia, se adaptó con agilidad a la contingencia producida por la pandemia, impulsando distintas iniciativas que beneficiaron durante el año a más de 134 pymes y emprendedores de todo el territorio nacional, a través de la entrega de subsidios, financiamientos y capacitaciones.

Esta cifra comprende 47 mil 205 beneficiarios de subsidios directos pagados durante el año 2020 con recursos presupuestarios de 141 mil 904 millones de pesos y 87 mil 289 beneficiarios de líneas de créditos y coberturas estatales, en las cuales se comprometen recursos por 162 mil 289 millones de pesos.

A nivel de subsidios, si bien Corfo contó con un 20% menos de recursos que el año 2019, aumentó el número de beneficiarios en más de un 80%. El programa pymes en línea tuvo una fuerte incidencia en el número de beneficiarios directos (27 mil 693 personas), plataforma de capacitación y formación que tiene un alto número de beneficiarios.

Comité Innova Chile

Durante 2020 Innova Chile benefició monetariamente a cerca de 860 empresas y emprendedores a nivel nacional mediante subsidio y beneficio tributario de la Ley I+D, equivalente a \$111.425 millones de pesos en recursos, siendo 76.738 de estos asociados a la Ley de incentivo tributario de I+D (rebaja tributaria).

A nivel de subsidio, si bien el comité contó con un 28% menos de presupuesto efectivo en 2020 respecto el año 2019, logró un alza de 5% en la asignación de estos y un 14% en su cobertura de beneficiarios. Complementariamente, alcanzó una cifra sin precedentes de apoyo en la Ley I+D, aumentando en 130% los beneficiarios en comparación al año anterior.

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 280 actividades (capacitaciones, rondas de negocios, talleres, entre otros) que lograron más de 18.000 asistentes y 180 organizaciones asociadas a Innova Chile como actores que ayuden a facilitar el desempeño de las empresas en el contexto de crisis económica.

Fiscalía Nacional Económica

La Fiscalía Nacional Económica (FNE) logró concretar 27 acciones de libre competencia. Dentro de ellas destacan siete requerimientos presentados ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), el número más alto desde 2011. Dentro de los requerimientos se destacan dos

correspondientes a acuerdos colusorios, uno en conducta de abuso de posición dominante y tres por incumplimiento de normativa.

Con respecto de los avances en materia del perfeccionamiento en persecución de carteles, la FNE creó la Unidad de Inteligencia dependiente de la División Anticarteles, la que tiene por objetivo la actualización de un sistema de detección basado en ciencias de datos, el que cuenta con el aporte de profesionales especializados en ciencias económicas y en tecnologías de la información. De esta manera, se consolidan en 2020 diversos proyectos internos producto del traspaso de experiencias y aportes del taller internacional realizado en 2019, en el que participaron abogados y agentes del FBI y del Departamento de Justicia (DOJ) de los Estados Unidos.

Por último, y muy relevante, el 02 de noviembre de 2021 entró en vigencia el nuevo Reglamento sobre notificación de operaciones de concentración, contenido en el Decreto N°41 del 7 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, que establece ajustes a la información que deben acompañar las empresas que someten una operación al análisis de la Fiscalía Nacional Económica (FNE).

El nuevo reglamento, elaborado de manera conjunta entre el Ministerio de Economía y la FNE, actualiza y deja sin efecto el reglamento vigente desde el año 2016.

Adicionalmente, para clarificar los requerimientos de información establecidos bajo el nuevo reglamento, la FNE publicó el nuevo Formulario de Notificación de Operaciones de Concentración, que sistematiza, ejemplifica y explica los antecedentes requeridos para cada uno de los mecanismos de notificación de una operación de concentración: ordinario, simplificado o simplificado sin traslapes.

El nuevo reglamento y el nuevo formulario actualizan y fortalecen el régimen de control obligatorio de operaciones de concentración chileno, y se suman a la Guía para el Análisis de Operaciones de Concentración Horizontales, que fue sometida a consulta pública -y se encuentra próxima a ser dictada en su versión definitiva-; y al Instructivo sobre Pre-Notificaciones, publicado por la FNE el 12 de mayo de 2021 que viene a modernizar y simplificar los procesos de notificación facilitando la fiscalización de operaciones relevantes para la libre competencia.

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

En su primer año de operaciones y en medio de un año de crisis sanitaria, el Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala (INDESPA), desplegó de manera directa y en conjunto con los Gobiernos Regionales una cartera de 25 fondos concursables. Durante 2020, el Instituto ejecutó alrededor de 750 iniciativas y brindó apoyo a unos 30 mil pescadores, pescadoras y acuicultores artesanales del país, sobre un presupuesto que bordeó los 13.000 millones de pesos.

El foco de la gestión 2020 fue la seguridad y productividad de las faenas del sector artesanal con la entrega de grúas, camiones de carga, tractores, equipos de navegación, kits de salvataje y mejoras a embarcaciones artesanales. Un eje importante fue la comercialización y distribución a través de la entrega de vehículos con sistema de refrigerado.

Instituto Nacional de Estadísticas

A raíz de la emergencia sanitaria, el Instituto Nacional de Estadísticas se enfrentó en 2020 al desafío de cumplir con la continuidad operativa de la producción estadística, para lo cual fue necesario implantar protocolos para resguardar la salud de recolectores de datos y de nuestros informantes.

Se logró la instauración de dos vías de recolección de datos: telefónica y web. Solo se mantuvo la recolección de datos en terreno en aquellos casos en donde resultaba imprescindible realizarla in situ. Gracias a estas metodologías de trabajo de campo, se mantuvo la producción estadística y la recolección de nuevas versiones de las encuestas Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, de Superficie Sembrada de Cultivos Anuales y de Hortalizas, de los índices de Precios al Consumidor (IPC), de Precios de Productor (IPP) y del de Costos del Transporte (ICT). Asimismo, se modernizó el proceso de recolección de la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) a través del uso de dispositivos móviles, desde enero de 2020. Esta misma innovación se incorporó en la Encuesta Suplementaria de Ingresos en el trimestre octubre-diciembre de 2020. Además, el INE generó información actualizada respecto del impacto del COVID-19 en la realidad socioeconómica del país, a través de la incorporación de módulos temáticos en la Encuesta Nacional de Empleo y en los índices de Remuneraciones y de Costo de Mano de Obra.

Adicionalmente, se avanzó en la tramitación del proyecto de ley que crea el Sistema Estadístico Nacional y que refuerza la autonomía y carácter técnico del INE, creando además un Consejo Estadístico Nacional conformado por expertos en materia estadística.

Instituto Nacional de Propiedad Industrial

A pesar de la pandemia, las solicitudes de marcas comerciales mostraron un incremento durante el año 2020: desde 34 mil 583 solicitudes multiclase presentadas en 2019 a 43 mil 511 presentadas en 2020, que equivale a un aumento de 25,8%. Este aumento no impidió que el tiempo promedio de tramitación mantuviera sus estándares de servicio para solicitudes sin observaciones ni oposiciones en 3,7 meses.

Con la finalidad de facilitar a los solicitantes la tramitación de forma remota, se lanzó un nuevo buscador de patentes permitiendo el acceso de forma gratuita a los expedientes digitales de patentes y se activó el pago de los derechos finales de patentes en línea.

En el marco de las 40 medidas de la agenda de Reimpulso Económico del ministerio, el proyecto de ley que persigue actualizar el sistema nacional de propiedad industrial siguió su tramitación en el Congreso Nacional, encontrándose a la espera de concluir su segundo trámite constitucional.

Un avance muy relevante fue el trámite y publicación con fecha 5 de julio de 2021, de la Ley N°21.355 que Modifica la Ley N° 19.039, de propiedad industrial y la Ley N° 20.254, que establece el Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Esta ley presenta iniciativas concretas que permiten contribuir a mejorar y hacer más eficiente el ambiente para el aumento de la inversión y la productividad, mediante el fomento de la innovación y el emprendimiento, recogiendo de la experiencia de INAPI, propuestas que facilitan la tramitación de los procedimientos para constituir los derechos de propiedad industrial, ajustan los estándares existentes en materia de observancia y aumentan la certeza jurídica del sistema nacional de propiedad industrial, promoviendo la representatividad y transparencia de su registro.

Las iniciativas que este proyecto de ley propone para actualizar el sistema nacional de propiedad industrial se refieren a aspectos esenciales, entre los cuales destacamos las siguientes:

1. En primer lugar, introduce mejoras en materia operativa, a fin de optimizar el funcionamiento de INAPI como un servicio público competente en materia de otorgamiento, validez y vigencia de los derechos de propiedad industrial en Chile.
2. En un segundo pilar, este proyecto plantea mejoras procedimentales y nuevos beneficios disponibles para los ciudadanos que solicitan las inscripciones de sus marcas, patentes y otros.

3. En un tercer pilar, referido a mejoras a nivel sustantivo, se adoptan estándares internacionales transversalmente reconocidos por la industria, con el fin de fomentar la transparencia del registro de derechos de propiedad industrial, aclarando su sentido y alcance.
4. Finalmente, en un cuarto pilar, se incorporan mejoras en materias de observancia de Propiedad Industrial. Esto se refiere a la procedencia de indemnizaciones preestablecidas en caso de falsificación marcaria, para dar cumplimiento a los compromisos internacionales adquiridos por Chile.

Servicio de Cooperación Técnica

Durante el 2020 el trabajo de Sercotec estuvo enfocado en apoyar la reactivación de las micro y pequeñas empresas afectadas por la crisis sanitaria. Con un presupuesto tres veces superior al de un año normal y mediante el arduo trabajo y compromiso de sus 303 funcionarios, el Servicio logró ejecutar, además de la oferta regular, nueve programas nacionales de emergencia productiva con una inversión de 68 mil 682 millones de pesos, apoyando económicamente a más de 20 mil micro y pequeñas empresas.

El compromiso de Sercotec por contribuir con la reactivación económica del país además se plasmó en el fortalecimiento de la red de Centros de Negocios con un aumento de 52 a 62 Centros en todo el país. El apoyo personalizado que ofrecen los Centros de Negocios Sercotec brindó la posibilidad de que más de 300 mil emprendedores y/o microempresarios surgieran, avanzaran y fortalecieran sus competencias y planes de negocio.

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

A partir de marzo de 2020, se potenciaron los canales de atención virtual. Durante el año 2020 se atendió a 21 mil 571 usuarios y se realizaron 24 mil 534 trámites a través de atenciones virtuales. La pesca artesanal fue un sector favorecido con la reducción significativa de los tiempos de tramitación de solicitudes en el Registro Pesquero Artesanal (RPA) disminuyendo el plazo de 22 a 11 días.

Las actividades de fiscalización de la pesca y acuicultura ejecutadas durante el 2020 se vieron impactadas por la pandemia, por lo que se hicieron ajustes a la estrategia, reorientando parte del esfuerzo y recursos disponibles hacia el monitoreo electrónico a la operación de agentes de la pesca y acuicultura, esto es, a embarcaciones, centros de cultivo y plantas de proceso. Asimismo, se reorientaron esfuerzos hacia el análisis de datos de operación declarados

por los usuarios, reforzándose las revisiones de consistencia para detectar eventuales incumplimientos.

En el 2020, y ante la suspensión de las exportaciones de productos pesqueros y de acuicultura, de once establecimientos elaboradores a algunos mercados de destino, SERNAPESCA implementó, en conjunto con las autoridades oficiales de dichos países, un plan piloto que facilitó el desarrollo de visitas inspectivas de carácter remoto (on line) lo que permitió reanudar las exportaciones.

A fines del 2020 comenzó a operar en la Región de Magallanes, la primera embarcación de SERNAPESCA cien por ciento dedicada a la fiscalización de la acuicultura, la lancha PM 1250 "Guerrero".

Servicio Nacional de Turismo

Con el objeto de generar reactivación de los destinos turísticos afectados por la crisis sanitaria se implementó la iniciativa público-privada llamada 'Tenemos un Plan para que Viajar por Chile Vuelva a ser un Plan', fomentando la aplicación de protocolos sanitarios e informando activamente las medidas que permitieran reactivar, manteniendo las condiciones sanitarias necesarias para evitar la propagación del virus. Este plan de trabajo contempló la creación de dos landing informativas para fomentar un turismo responsable: 'Plan Viajar por Chile', con información actualizada sobre los pasos de las comunas y condiciones de viaje dentro del país, y "Plan Viajar a Chile", con todos los antecedentes y requisitos para ingresar al país. En este mismo sentido sesionaron los encuentros público-privados regionales para elaborar hojas de ruta de cara a la reactivación del turismo, en las dieciséis regiones del país y estuvieron compuestas por diversos actores asociados a la industria del turismo: organismos de gobierno, municipios, gremios y emprendedores ligados a la actividad.

En materia de digitalización de los prestadores de turismo, se potenció la iniciativa Conecta Turismo, una plataforma con base tecnológica que permite reunir a prestadores de servicios turísticos con emprendimientos e innovaciones de tecnología en soluciones digitales, para generar oportunidades, desarrollar desafíos, impulsar el emprendimiento y presentar soluciones a las diferentes necesidades de las empresas turísticas, en torno a la digitalización de la oferta. Para ello, durante 2020 se buscó amplificar a todo el país esta iniciativa: se logró llegar a 110 proveedores tecnológicos y 253 prestadores de servicios turísticos de todo el país, que permitieron de acuerdo con el análisis de sus avances desarrollar la plataforma www.conectaturismo.cl.

Asimismo, ante la necesidad de prepararse para la recuperación, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, Sernatur puso a disposición de la industria turística una serie de Protocolos Sanitarios y Guías de Buenas Prácticas para el manejo y la prevención ante el riesgo de transmisión de COVID-19, orientando al sector para operar y recibir visitantes en el momento en que fuera seguro hacerlo. De este modo, los prestadores de servicios turísticos pudieron adherirse al Certificado de Compromiso 'Confianza Turística', logrando durante el año la adhesión de 4.852 servicios. Dicho instrumento muestra el compromiso de implementación de protocolos y las guías de buenas prácticas de cada empresa o prestador de servicio turístico.

Servicio Nacional del Consumidor

El servicio se propuso consolidar en 2020 las nuevas facultades introducidas con la entrada en vigencia de la Ley N° 21.081 sobre protección de los derechos de los consumidores, lo que además tuvo que conciliar con los desafíos de la pandemia. En materia de reclamos y consultas, se registró un aumento de un 140% (394 mil consultas y 892 mil reclamos), más del doble que el año anterior, principalmente a causa de la pandemia.

Con relación a la información de mercado y consumo, elaboró 26 estudios y se puso énfasis en herramientas útiles para la ciudadanía: desarrolló un cotizador de precios de productos básicos de supermercados y farmacias, un buscador de sucursales bancarias, así como la plataforma "Me Quiero salir" para terminar de contratos de telecomunicaciones sin trabas que en 2020 recibió más de 39 mil 715 solicitudes.

Se iniciaron 19 Procedimientos Voluntarios Colectivos y 1.065 fiscalizaciones a nivel nacional. Se interpuso 712 Juicios de Interés General y 10 Juicios de Interés Colectivo, financió 43 proyectos con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores y benefició a 1.87 escolares en el Programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera.

Por último, y muy relevante fue el trámite y aprobación en diciembre de 2021 de la Ley Pro-Consumidor, misceláneo que tiene por objeto la protección adecuada a los consumidores considerando el delicado equilibrio que debe existir entre los distintos actores, y el rol de la autoridad en ello. Con esta nueva ley se fortalecerá el respeto y la defensa de los derechos de los consumidores, y también se contribuirá al desarrollo de industrias innovadoras al establecer claramente regulaciones que otorguen certeza jurídica.

La referida ley introduce una serie de medidas muy relevantes, tales como:

1. Facilitar la terminación de contratos de adhesión
2. Derecho a retracto en compras electrónicas
3. Armonizar compensaciones de las denegaciones involuntarias de embarque aéreo por sobreventa
4. Se refuerza y clarifica la Garantía legal y voluntaria
5. Derecho de prepago de operaciones de consumo financiero regidos por la Ley del Consumidor, beneficiando especialmente a los deudores de créditos hipotecarios
6. Extensión de la garantía legal para bienes: Se extiende el plazo desde 3 meses a 6 meses.
7. Se clarifica el derecho del consumidor para optar por la devolución o reposición del bien si después de la reparación subsisten las deficiencias
8. Obligación de los proveedores de informar en las boletas de cobro de servicios el tiempo de suspensión, paralización o no prestación de estos
9. Disponibilidad de contratos para personas con discapacidad visual o auditiva
10. Reconocimiento expreso de que las normas que regulen derechos del consumidor serán interpretadas siempre en favor del consumidor.
11. Otras medidas relacionadas con mercado aeronáutico
12. Deber de información de talleres autorizados para automóviles
13. Regulación de ofertas con medio de pago, prohibiendo que éstas se condicionen a la compra en más de una cuota. Asimismo, se establecen deberes de información previos a la aceptación del contrato, así como obligaciones en materia de publicidad para garantizar que los consumidores tomen decisiones informadas de compra.

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

A partir de la entrada en vigencia de la Ley N°20.720 sobre insolvencia y reemprendimiento, las cifras muestran el alto grado de interés de la ciudadanía por los Procedimientos de Renegociación y Liquidación. Desde el año 2014 a diciembre de 2020, se han acogido a tramitación 30.462 procedimientos concursales; 16.886 de Liquidación de bienes de la persona deudora, 6.427 de Renegociación de la Persona Deudora, 6.856 de Liquidación de bienes de empresas, y 293 de Reorganización de la empresa deudora.

El año 2020, 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, la Superintendencia posibilitó que el deudor y sus acreedores pudiesen llegar a los acuerdos dentro del proceso de renegociación a través de audiencias virtuales. El año 2020 se realizaron 1.832 audiencias a nivel nacional, de las cuales 1.175 fueron audiencias telemáticas.

La Superintendencia también innovó en sus canales de atención. Se creó un canal de tele-atención para contactarse con funcionarios/as de la institución y recibir orientación sobre los procedimientos concursales y sus trámites. El año 2020 se efectuaron 370 tele-atenciones.

En el marco de la promoción de la Ley de N.º 20.720, la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento realizó 206 charlas virtuales dirigidas a Pymes en todo el país, a través de los convenios que tiene la Superintendencia con Sercotec y sus Centros de Negocio y organizaciones gremiales como Propyme y Asech, asistiendo a un total de 4.120 Pymes.

En 2020 se ampliaron las Asesorías Económicas de Insolvencia Gratuitas (AEIG) a MIPES afectadas por los perjuicios económicos derivados de la pandemia. El objetivo de las asesorías fue ayudar y proteger a aquellas micro y pequeñas empresas que atravesaban un periodo muy complejo en sus finanzas, no teniendo la liquidez para hacer frente a sus compromisos y deudas con terceros. El total de pymes asistidas el año 2020, fue de 329.

Por último, hay que destacar el ingreso y trámite del Proyecto de Ley Boletín N°13.802, desde el 22 de septiembre de 2020, y actualmente se encuentra finalizando su trámite en el Congreso Nacional. El proyecto moderniza la legislación concursal actual, a través de una batería importante de medidas que tienen por objeto:

1. Agilizar y simplificar aspectos burocráticos de los procedimientos concursales actuales;
2. Crear procedimientos simplificados de rápida tramitación y bajos costos de administración para personas, y micro y pequeñas empresas;
3. Incrementar las tasas de recuperación de créditos promoviendo las reestructuraciones de pasivos por sobre las liquidaciones de activos;
4. Entregar certeza jurídica respecto de ciertas disposiciones de la ley.

Lucas Palacios Covarrubias
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La aparición del virus Covid 19 a fines de 2019, trajo una serie de consecuencias sociales y económicas sin precedentes a nivel mundial, siendo el turismo una de las industrias más afectadas. De hecho, durante 2020 se registró la peor crisis en la historia del turismo global. En términos concretos hubo una caída de un 73% en la llegada de los turistas, retrocediendo al movimiento registrado hace tres décadas, según datos de la Organización Mundial del Turismo. A nivel de exportaciones, la pérdida mundial llegó al 42%, siendo 10 veces superior a las cifras registradas durante la crisis de 2009; y, quizás lo más complejo fue la puesta en jaque de entre 100 y 120 millones de empleos directos en todo el orbe debido a la crisis.

A nivel nacional, el inédito contexto exigió repensar los distintos programas de impulso al turismo, reorganizándose los esfuerzos y acciones a desarrollar. Esto -por consiguiente- obligó a rediseñar parte importante de las iniciativas a realizarse durante 2020, entendiendo que para el sector las necesidades e intereses habían sido modificados por la emergencia sanitaria.

Para la Subsecretaría de Turismo -compuesta por 73% mujeres y 27% hombres, en un 73% de los casos en calidad de contrata y un 27% a honorarios- sus esfuerzos se trasladaron desde el fortalecimiento de la industria hacia la contención de la emergencia. En este punto, cabe señalar, que, si bien la priorización sufrió modificaciones, en lo medular, los objetivos de la institución se mantuvieron, en el entendido que más que nunca el sector debía estar preparado una vez que se sobrepasara la pandemia.

En este sentido, y siguiendo el mandato del programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera, el cual establece que a través del desarrollo del turismo se puede impactar positivamente en la calidad de las personas así como también ser un pilar de inclusión, durante 2020 se continuo avanzando en los proyectos del Plan Impulso Araucanía (2018-2026), entre los que destacan el desarrollo de concesiones al interior de Áreas Silvestres Protegidas y el potenciar el turismo regional -especialmente el turismo indígena- como eje central del desarrollo productivo; aquí resaltan los resultados obtenidos en el programa de Market Ready para turismo indígena, el cual benefició a 52 empresarios mapuches (en su mayoría mujeres), además de la puesta en valor de dos rutas patrimoniales y el proyecto de red de infraestructura de interpretación intercultural de la naturaleza del LafkenMapu, el cual benefició a cerca de 62 mil personas provenientes de comunas como Carahue, Toltén, Saavedra y Teodoro Schmidt.

También en cumplimiento del mandato presidencial, durante 2020 se trabajó en el programa para el “Fortalecimiento de la empleabilidad en turismo de adultos mayores y personas con discapacidad”, desarrollándose un plan piloto de informador turístico del cual participaron más de 90 personas.

Otra de las tareas abordadas durante el período fue la generación de la nueva Estrategia de Turismo, la cual es la hoja de ruta con que se contará entre 2020 y 2030, definiendo los lineamientos generales, objetivos y metas del sector durante la próxima década. Dentro de esta carta de navegación se contempla un Plan Nacional de Seguridad Turística, cuyas principales definiciones se trabajaron con el apoyo del Programa de Seguridad Turística de la Organización de los Estados Americanos. Así también, se trabajó en el Plan de Adaptación al Cambio Climático en el sector Turístico.

Junto con avanzar en el cumplimiento del programa de gobierno, se siguió trabajando en los productos estratégicos de la subsecretaría, entre los que se encuentran:

1.- Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística. Dentro de este grupo de iniciativas, durante 2020 se avanzó en la diversificación de experiencias, obteniéndose positivos resultados en turismo de naturaleza, con avances en la puesta en valor de áreas protegidas y la implementación del programa de Market Ready Naturaleza, el cual apuntó a capacitar a prestadores de servicios turísticos para que pudieran comercializar de mejor manera sus actividades y servicios, siendo alrededor de 50 los beneficiarios.

En este mismo conjunto destaca también el astroturismo, bajo cuyo alero se desarrolló el programa de formación en astroturismo y cosmovisión mapuche, beneficiando a 122 empresas de la región de la Araucanía. Asimismo, se diseñó y piloteó un plan formativo para guías generales con especialización en astroturismo en conjunto con Sernatur de la Región de Coquimbo.

Por su parte, el turismo gastronómico también avanzó en los lineamientos estratégicos para el turismo gastronómico y en el desarrollo de una hoja de ruta validada a nivel regional, la cual busca poner en valor los productos, ingredientes y preparaciones más reconocidas en el país.

La experiencia de turismo rural también tuvo avances durante 2020, siendo el diseño de metodología de comercialización elaborado con Indap uno de los productos centrales.

En tanto, en turismo indígena se implementó el programa de market ready y también un convenio con Sernatur y Conadi para la creación de contenidos de difusión y promoción de la experiencia.

En turismo de aventura y deporte también se impulsó una hoja de ruta de seguridad y competitividad para el turismo aventura en Chile, la cual busca mejorar la regulación y generación de capacidades. En esta misma línea, se trabajó en el Plan Nacional de Impulso de Turismo Aventura en conjunto con Corfo, Sernatur y la Subsecretaría de Deportes.

Por último, se prosiguió con la ejecución del proyecto para la puesta en valor turística de Rutas Patrimoniales, desarrollándose un piloto para cuatro de ellas: Cultura Chinchorro, Matadero Franklin, Lago Budi y Estrecho de Magallanes. Cabe destacar que la única implementada en su totalidad es Lago Budi.

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

La vinculación y el trabajo mancomunado, tanto al interior del Estado como con el sector privado e instituciones extranjeras, es central para el desarrollo del turismo. En este eje, hubo importantes avances en iniciativas como el Plan Maestro de Infraestructura para el turismo, desarrollado en conjunto con el Ministerio de Obras Públicas y que busca incrementar la competitividad turística por medio de la disminución de brechas de infraestructura de apoyo al turismo.

Así también, se continuó trabajando con el Comité Nacional de Áreas Protegidas; con la mesa interministerial para Parques Bicentenarios, que se focalizó en las 5 unidades priorizadas para esta primera etapa; también en la mesa del Eclipse de la Región de la Araucanía; la mesa de turismo Indígena; de turismo rural; los comités de programas estratégicos de Corfo, incluidos el Transforma Turismo, el Mesoregional Lagos y Volcanes, Enoturismo Chile, Santiago Capital mundial del turismo de montaña; y, la mesa técnica de concesiones en áreas silvestres protegidas.

Otra de las áreas en que el trabajo colaborativo es esencial es Capital Humano, unidad que dado el avance de la pandemia debió adecuar sus proyectos y formatos, ocupando un espacio central dentro de las iniciativas de apoyo al sector durante la crisis. Así, sus esfuerzos estuvieron orientados principalmente en proyectos como la Implementación del Marco de Cualificaciones Técnico Profesional; la certificación de Competencias laborales, apoyando con esta iniciativa a más de 3.250 personas; los ciclos de charlas de hospitalidad, con más de 2.300 participantes; y las capacitaciones a emprendedores y trabajadores, por medio de las que se beneficiaron casi 13 mil personas.

A nivel de inversiones, se concretó la conformación de un Comité Ejecutivo para la Atracción de Inversiones Turísticas con el objetivo de consolidar la gobernanza y también se dio difusión al trabajo del programa Invierte Turismo, lográndose la publicación de 65 oportunidades (lotes), además de sellar la participación de Chile en tres importantes eventos internacionales.

3.- Estudios y estadísticas sectoriales

Durante la última década, el turismo nacional creció ostensiblemente, pasando de ser vista como una actividad recreativa a una industria resiliente y con impacto en el desarrollo socioeconómico. Para avanzar en este camino, es

fundamental contar con cifras claras, para lo cual se ha trabajado sin descanso desde 2018. Resultado de este objetivo -y del trabajo colaborativo con el Instituto Nacional de Estadísticas y el Sernatur- fue la publicación a partir de noviembre de 2020 de la cifra de ocupados en las Actividades Características del Turismo, gestándose un tremendo avance en las estadísticas del sector.

Adicionalmente, se siguió trabajando en conjunto con el Banco Central y el Sernatur, en el cálculo del PIB del Turismo, el cual sería publicado en 2021, siendo sin duda un punto de inflexión en el robustecimiento de las cifras del sector. Otro de los avances importantes fue la medición de turismo interno a través de bigdata -el cual sigue en desarrollo- al igual que DataTurismo Chile, considerado como el mayor repositorio de estadísticas oficiales del país y que fue lanzado oficialmente en 2021. Asimismo, se ha seguido avanzando -en conjunto con la Universidad de Chile y el trabajo para el modelamiento de proyecciones de viajes; y, también, en el monitoreo de los impactos de la crisis sanitaria en el sector, los cuales dados a conocer a través del Barómetro de turismo.

En cuanto a los desafíos 2021, la mayoría de ellos tiene relación con continuar avanzando en los proyectos que ya se trabajaron durante 2020, además de aquellos vinculados a la superación de los impactos del Covid 19 y la reactivación del sector, destacando entre ellos: progresar en la gestión de destinos con foco en la reactivación; puesta en marcha del Plan Maestro de Infraestructura para el Turismo; Fortalecimiento del Turismo de Naturaleza y Montaña; avance del Plan Impulso; Pilotaje de Soluciones Sanitarias para servicios turísticos en zonas rurales; Implementación de lineamientos estratégicos en turismo gastronómico; ejecución del plan de acción 2020-2025 en Atracción de Inversiones Turísticas; culminación del plan formativo para guías generales e informadores turísticos, con foco en adultos mayores y personas con discapacidad.

Asimismo, se espera continuar con la adecuación de la Estrategia Nacional de Turismo en virtud de los efectos de la pandemia y también en los programas de Capital Humano. Junto con ello, se avanzará en la definición de plazos del Plan Nacional de Seguridad Turística; con la implementación del Plan de adaptación al Cambio Climático; en el fortalecimiento de la coordinación relativa a las Zonas de Interés Turístico y del sistema estadístico nacional. Respecto a este último, destaca el trabajo que se realizará en la maduración y aprovechamiento de las nuevas estadísticas oficiales. no de los mayores aportes de la industria turística a la economía tiene que ver con el número.

3. Resultados de la Gestión año 2020

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

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

Plan Impulso Araucanía 2018-2026

Durante el año 2020, 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

- **Parque Nacional Villarrica:** Durante el año 2020, se entregó a la mesa técnica de concesiones el proyecto de Centro de Montaña Rucapillán para la publicación de la licitación. Se espera que la adjudicación de este proyecto se materialice durante el primer semestre de 2021.
- **Parque Nacional Huerquehue:** Durante el año 2020, 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 Market Ready para turismo indígena: Este programa corresponde a una metodología de fortalecimiento comercial denominada Developing Authentic Indigenous Experiences (más conocida como Market Ready), que define perfiles de empresas de turismo indígena, permitiendo identificar las brechas y orientar los esfuerzos para insertarse competitivamente en la industria turística. Esta metodología se transfirió a Chile con el apoyo de la Asociación de Turismo Indígena de Canadá (ITAC), con la participación de CONADI, la Asociación Nacional de Turismo Indígena y la Sociedad de Turismo Mapuche. Durante el año 2020, se desarrolló el programa formativo asociado al programa Market Ready para 52 empresarios mapuches en la Araucanía -en su mayoría mujeres- a través de un

convenio entre Conadi y Sernatur Araucanía. El programa formativo se desarrolló en formato 100% online debido a la contingencia sanitaria derivada del COVID-19.

Puesta en valor turístico de dos rutas patrimoniales: Este proyecto contempló la puesta en valor de dos rutas patrimoniales, en el marco del Proyecto “Rutas patrimoniales” liderado por Ministerio de Bienes Nacionales. Durante 2020, y a través de financiamiento de la Subsecretaría de Turismo, se ejecutó el proyecto para la puesta en valor turística de la Ruta Costera de la Araucanía: del Imperial al Budi. Este proyecto consistió en identificar hitos turísticos, atractivos para los visitantes, al interior de un circuito determinado (peatonal o vehicular dependiendo del caso), proponiendo un relato que ponga en valor ciertos elementos de interés, tales como aspectos culturales, sociales, paisajísticos, etc. los cuales fueron implementados en distintos soportes de información, como paneles, miradores, entre otros.

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.

Fue así como durante 2020, se ejecutó la segunda 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). Se estima que el número de beneficiarios de este proyecto asciende a 61.750 personas.

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

Cumpliendo con el programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera (2018-2022), que establece dentro de sus objetivos “Transformar el Turismo en un pilar de inclusión social” es que la Subsecretaría de Turismo trabajó en establecer un mecanismo de colaboración con el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), Servicio Nacional del Medio Ambiente (SENAMA) y el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), para el “Fortalecimiento de la Empleabilidad en Turismo de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad”, reconociendo su conocimiento y experiencia en las localidades donde habitan. En base a ello es que mediante un convenio de transferencia con SENADIS; y un convenio de colaboración tripartito con SENAMA, SENADIS y SERNATUR, se ejecutó durante el año 2020 la mayor parte de un plan piloto formativo inicial de guía general e informador turístico, que a su vez potencia la empleabilidad y el emprendimiento en 3 regiones, como son Arica y Parinacota, Metropolitana y Los Lagos.

El programa con 48 horas cronológicas en modalidad online se inició a partir de mediados de noviembre 2020, con una duración de 2 meses, culminando a principios del 2021. Contó con 113 inscritos, esperando lograr al menos 90

beneficiarios en total. A su vez, se espera generar un segundo llamado durante el año 2021 en los mismos territorios para reforzar el trabajo realizado con el grupo objetivo

Estrategia Nacional de Turismo

Durante el año 2020, la Subsecretaría de Turismo, mantuvo el trabajo y el contenido de del documento elaborado sobre la Estrategia Nacional de Turismo, Con el objetivo de “convertir al turismo en un eje central del desarrollo del país” y “mejorar la calidad de vida de los chilenos” la Subsecretaria de Turismo en marzo de 2020 fue aprobada por el Comité de Ministros del Turismo la “Estrategia Nacional de Turismo 2020-2030”, la cual define los lineamientos generales, objetivos y metas necesarias que guiarán a la industria durante los próximos 10 años.

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:

1. Experiencia del Turista: es el pilar estratégico central de la estrategia y se enfoca en tener un visitante satisfecho y seguro y, en el caso de los turistas extranjeros, con la disposición a volver y referenciar positivamente a Chile como destino turístico atractivo y de calidad.
2. Sustentabilidad Economía, Social y Ambiental: pilar estratégico basado en la sustentabilidad en todas sus dimensiones, orientado al aporte al desarrollo económico, social y cultural del país y a la protección y conservación del medio ambiente y de los recursos naturales.
3. Desarrollo Regional: pilar estratégico orientado al fomento de la inversión y al desarrollo de la infraestructura turística, y a la conectividad y accesibilidad local y regional.
4. Innovación y Transformación Digital: pilar estratégico orientado al desarrollo del turismo basado en la innovación y el uso de las tecnologías digitales. Sin embargo, la pandemia del coronavirus que el mundo ha experimentado desde comienzos de 2020 impactó la programación de su publicación y difusión. Actualmente, y considerando los importantes cambios en cuanto a los desafíos y las prioridades de la industria, resulta fundamental hacer una revisión al documento y evaluar la necesidad de incorporar modificaciones para hacerse cargo de las nuevas necesidades del sector.

La ENT 2030 actualmente está estructurada de la siguiente manera:

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 seguridad turística durante el diagnóstico elaborado en 2019 y define líneas de acción claras cuya implementación tiene por objeto 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 y organizados 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 hayan sido víctimas de algún hecho delictual.

Actualmente, el plan se encuentra en revisión por parte de las contrapartes técnicas para definir plazos de implementación. Luego de esto será presentado al Comité de Ministros del Turismo para su aprobación.

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 al Cambio Climático en el Sector Turismo, fue comprometido como meta para el año 2019 por el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático.

Durante 2020 se comenzó con la gestión para desarrollar la implementación de las 21 medidas totales que son consideradas en el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático del sector Turismo (PACCST), aprobado de forma unánime en diciembre de 2019 por el Consejo de Ministros para la Sustentabilidad y el Comité de Ministros del Turismo y 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; en una segunda etapa, plantea la generación de medidas concretas de adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático en el sector.

De las 21 medidas establecidas en PACCST, 6 contaban con metas que debían cumplirse durante 2020. A continuación, se presenta el detalle del cumplimiento de estas a través de una tabla que lo especifica:

	Anualmente se contará con un Oficio de SST y SNT, con la designación de profesionales responsables de la coordinación del Plan, recibido por el MMA.	20% (2020-2024)	"Medida N1 - 2020 Oficio designación SST" y "Medida N1-2020 Oficio designación SNT"
--	--	--------------------	---

1. Capacitación a SST, SNT y SNT regional en cambio climático con foco en el sector turismo.

	Al menos el 85 % de las personas que trabajen en la SST, SNT y SNT regional serán capacitadas en cambio climático al 2024.	30,6% (2020-2024)	"Medida 1.1 Listado de asistencia Curso CC y turismo 2020" "Medida 1.1 Reporte Capacitación - Cambio Climático para el sector Turismo"
3. Transferencia de conocimientos de programas de eficiencia energética y energías renovables desarrollados por el Ministerio de Energía.	El 60% de personas que trabajen en temas de sustentabilidad de la SST y SNT estarán capacitadas en programas de eficiencia energética y energías renovables del Ministerio de Energía al 2020.	43,3% (2020-2024)	"Medida N3 Reporte Capacitación - Cambio Climático para el sector Turismo (Medida 1) SCC final. Letra i) página N°6"
4. Incorporación de lineamientos de cambio climático en la Estrategia Nacional de Turismo.	La Estrategia Nacional de Turismo incorporará lineamientos de cambio climático incorporados.	50% (2020-2021)	"Medida N4 - 20200901 Librillo Turismo"
6. Incorporación de materias de adaptación al cambio climático en la Mesa Nacional de Sustentabilidad (MNST).	El 75% de las sesiones anuales de MNST abordarán temas de cambio climático entre 2020 y 2024.	20% (2020-2024)	"Medida N6 - 20201001 Informe cumplimiento" Actas de las MNST del 2020: 20200102 acta 1a MNST. 20200506 acta 2a MNST. 20201221 acta 4a MNST. 20200227 acta 5a MNST.

<p>9. Identificación de proyectos que contribuyen a la adaptación al cambio climático del Plan Especial de Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo Sustentable a 2030.</p>	<p>Informe que identifique los proyectos que contribuyen a la adaptación al cambio climático del Plan Especial de Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo Sustentable a 2030, elaborado y distribuido a regiones.</p>	<p>100% (2020)</p>	<p>"Medida N9 - Anexo" - "Informe proyectos MOP en Plan Turismo"</p>
<p>11. Actualización de las tipologías de turismo.</p>	<p>Contar con el informe de Intensidad Turística y Definición de Destinos Turísticos actualizado al 2020.</p>	<p>100% (2020)</p>	<p>"Medida N11 Informe de Intensidad Turística y Definición de Destinos Turísticos 2021"</p>

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

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

1. Diversificación de experiencias

A través del trabajo desarrollado por la Subsecretaría de Turismo, se promueve la generación de una oferta de experiencias turísticas innovadoras con un contenido diferenciador y auténtico, el cual pone en valor el patrimonio 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 2020 en esta línea de experiencia son las siguientes:

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

Implementación Programa Market Ready Naturaleza: Durante 2020 se implementó el Programa Market Ready Turismo de Naturaleza, adaptación de la metodología canadiense “Market Ready”, orientada al fortalecimiento comercial y desarrollada para guiar a los empresarios de turismo a prepararse para estar listos para mercados regionales, nacionales y receptivos, y orientar los esfuerzos para insertarse en la industria turística e identificar el cumplimiento de requerimientos empresariales, operativos y comerciales.

Esta nueva versión online del programa estuvo dirigida a prestadores de servicios turísticos que contaran con oferta turística asociada al turismo de naturaleza en áreas protegidas y quisieran aprender a comercializar mejor sus actividades y servicios.

El programa tuvo una duración de 4 meses (52 horas) y contó con 4 cursos de aprendizaje (“Turismo de naturaleza y áreas silvestres protegidas”; “Diseño de experiencias”; “Plan de negocios” y “Comercialización mercado nacional o internacional”). Posteriormente, y dependiendo del tipo de empresa, se asignó el curso de comercialización nacional o internacional. Durante el programa se entregaron herramientas, conceptos, metodologías y recomendaciones tanto para el diseño de experiencias del visitante como para la comercialización de su oferta.

La ejecución de este programa de capacitación tuvo un monto total de \$48.437.190 e impactó a un total de 50 beneficiarios.

Astroturismo

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

Las principales acciones que Subsecretaría de Turismo desarrolló en el marco de esta línea de experiencia fueron:

- **Programa de Formación en Astroturismo y Cosmovisión Mapuche, Región de La Araucanía:** La Subsecretaría de Turismo en un trabajo conjunto con CORFO Región de La Araucanía, desarrollaron un programa de formación para impulsar la competitividad del sector turismo y de servicios relacionados, a partir de la formación en astroturismo y su vinculación con la cosmovisión indígena nacional. Este proyecto se planteó como un proceso de capacitación para preparar a la oferta regional en el marco del eclipse de diciembre 2020, contribuyendo al posicionamiento de la línea de experiencia de turismo astronómico y a sofisticación de la oferta astroturística existente en la región de La Araucanía.

En el marco del PFC se generó un programa de formación en astronomía básica, que permitió capacitar a empresarios y/o personas naturales vinculadas al turismo. Por otra parte, los beneficiarios recibieron conocimientos relativos a la cosmovisión mapuche (orientados a la astronomía) y fueron capaces de crear experiencias turísticas, ligadas al astroturismo. Finalmente, se impulsó el registro de prestadores de servicios turísticos en el registro de Sernatur, contribuyendo a la formalización de la oferta regional.

El monto total de este proyecto fue de M\$132.449.500. De los cuales un 77% correspondió al aporte de CORFO, un 17% fue aporte de la Subsecretaría de Turismo y el 6% restante al cofinanciamiento por parte de los beneficiarios por concepto de matrícula. En total fueron 122 empresas las beneficiarias con este proyecto en la región de La Araucanía.

- **Diseño de plan formativo para guías generales de turismo con especialización en astroturismo:** La Subsecretaría de Turismo junto a Sernatur Coquimbo, diseñaron y pilotearon un plan formativo para guías de astroturismo de la región, específicamente de la Provincia del Choapa. Mediante este proyecto los beneficiarios obtuvieron herramientas,

conocimientos, destrezas y habilidad para facilitar los servicios de guiaje, se perfeccionaron en primeros auxilios y culminaron su proceso de formación con la certificación de sus competencias laborales a través de ChileValora.

El monto de este proyecto fue de M\$15.000 y tuvo un total de 11 beneficiarios, que culminaron el proceso de formación (126 horas de capacitación) y que obtuvieron su certificación de competencias laborales.

Turismo gastronómico:

El turismo gastronómico es un tipo de actividad turística que se caracteriza por la experiencia del visitante 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 -con el objeto de impulsar el turismo gastronómico en Chile- definió necesario el generar un trabajo a largo plazo que permita el acercamiento y vinculación entre los actores de la industria gastronómica y turística. En ese sentido, se apostó por la generación de "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 permita su correcta implementación a nivel nacional con la participación de diferentes actores clave a nivel sectorial durante 2021.

Para la elaboración de estos lineamientos estratégicos, la Subsecretaría de Turismo destinó M\$78.500, con los cuales fue posible desarrollar una hoja de ruta validada a nivel regional, que permitirá orientar el accionar institucional y poner en valor los productos, ingredientes y preparaciones gastronómicas más reconocidas a nivel nacional.

Los beneficiarios de este proyecto fueron más de 450 actores clave del sector turismo y gastronómico de las 16 regiones del país, quienes participaron activamente en la elaboración de estos lineamientos estratégicos, mediante workshops, charlas, entrevistas en profundidad y encuestas desarrolladas como insumo de este proyecto.

Turismo rural:

El turismo rural es conjunto de servicios turísticos en un espacio no urbano, tiene como principal atractivo la actividad silvoagropecuaria en operación y la valorización de la identidad campesina. 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 el año 2020 se desarrollaron las siguientes acciones:

- **Diseño de metodología de comercialización:** Esta metodología fue diseñada a partir del trabajo colaborativo entre la Subsecretaría de Turismo y el Instituto de Desarrollo Agropecuario (Indap). La metodología está dirigida a profesionales y técnicos de fomento productivo quienes tendrán a su cargo acompañar a los beneficiarios del Programa de Turismo Rural de INDAP en la mejora de estándares de servicios, operación y comercialización turística, con la finalidad de convertir a la oferta de turismo rural en una opción de viaje acorde a las necesidades de los mercados turísticos. De esta manera, este manual es una herramienta para orientar a los empresarios de turismo rural a lograr estándares de comercialización, confort y autenticidad que les permitan estar listos para mercados nacionales y receptivos, lo cual comprende cumplir con las exigencias requeridas tanto por instituciones públicas, como por la industria turística post COVID 19.

Turismo indígena:

Se define Turismo Indígena como “Actividades que tienen lugar en o alrededor de comunidades indígenas con el propósito de exponer a los visitantes a costumbres tradicionales, y que brindan a las comunidades los recursos e incentivos para preservar sus recursos culturales y naturales”.

Para esta línea de experiencia en 2020 se trabajaron las siguientes iniciativas:

- **Implementación programa Market Ready para turismo indígena:** Como se reportó anteriormente, esta iniciativa responde a los compromisos presidenciales asociados a la implementación del Plan Impulso Araucanía, y a una metodología de fortalecimiento comercial para turismo indígena, la que fue resultado de la transferencia realizada a Chile por parte de la Asociación de Turismo Indígena de Canadá (ITAC). Cabe señalar que dicha metodología fue adaptada a la realidad nacional con el fin de ser incorporada a servicios de turismo indígena en Chile, esperando así contribuir sustancialmente a la diversificación de oferta turística del país y a la incorporación de nuevos actores (prestadores de servicios), hasta hoy excluidos de las oportunidades que el mercado turístico les puede ofrecer. Tal como se indicó previamente, en 2020 se ejecutó el programa Market Ready para 52 beneficiarios mapuches en La Araucanía. Dicha actividad que se materializó a través de un convenio entre Conadi y Sernatur Araucanía.

Por otra parte, se coordinaron instituciones a nivel nacional -tales como CONADI, Comité de Fomento Indígena de Corfo y la Unidad de Coordinación de Asuntos Indígenas del Ministerio de Desarrollo Social y Familia-. Además, se apalancaron recursos para entregar equipamiento habilitante turístico.

- **Convenio Sernatur - CONADI para promoción:** Durante el año 2020, la Subsecretaría de Turismo, en cumplimiento de sus funciones como institución articuladora -entre actores públicos y privados- para impulsar el turismo a nivel nacional, trabajó para fomentar la promoción del turismo indígena. Para ello, promovió la suscripción de un convenio de colaboración entre CONADI y Sernatur, el cual estableció un convenio de

transferencia de recursos, por medio del cual, la primera institución se obligó a transferir M\$60.000 a Sernatur para ejecutar el proyecto denominado “Difusión para el turismo indígena”, que considera la creación de contenidos relacionados a los pueblos indígenas en Chile para ser públicos en diferentes plataformas de comunicación (RRSS, WEB, Prensa, Vía Pública, etc.), la generación de material audiovisual (fotografías), la incorporación de una sección de turismo indígena en el sitio web de Chile es Tuyo, y la ejecución de un plan de medios digitales que estará se espera contribuya al posicionamiento de esta línea de experiencia.

Turismo de aventura y deporte:

La aventura y el deporte son grandes aliados del turismo nacional 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, incrementando año a año el número de personas que buscan vivirlas. 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:

- **Hoja de ruta de seguridad y competitividad del sector turismo aventura en Chile:** Durante el año 2020, la Subsecretaría de Turismo en conjunto con Sernatur y con la asesoría de Adventure Travel Trade Association (ATTA) trabajó en el desarrollo de una hoja de ruta para el mejoramiento de la regulación y la generación de capacidades del sector del turismo de aventura. Esta carta de navegación, compuesta por 6 componentes principales (Liderazgo y visión estratégica; Marco legal; ISO y estándares nacionales; Educación y construcción de capacidades; Certificación y Fiscalización), contiene un conjunto de recomendaciones y lineamientos orientados a desarrollar un turismo aventura en Chile que sea competitivo, seguro y sostenible.

Este trabajo contó con la participación de distintos actores del sector público y privado, quienes, en más de 40 reuniones técnicas, 2 webinars ampliados con más de 1.000 asistentes, 8 talleres regionales y encuestas, lograron definir una visión de éxito compartida que permita a todos comprometerse a seguir el camino propuesto.

- **Plan Nacional de Impulso Turismo Aventura y Montaña:** En 2020, la Subsecretaría de Turismo en estrecha relación con Corfo, Sernatur y la Subsecretaría de Deportes, tomó el acuerdo de impulsar a nivel nacional el desarrollo de experiencias turísticas de aventura y naturaleza en montaña, diversificando experiencias en Chile, con productos turísticos y destinos más competitivos, seguros y sostenibles, dando origen a un plan nacional de impulso al turismo de aventura y naturaleza en montaña.

Dentro de los objetivos específicos de este plan, se destaca el desarrollo de oferta turística de turismo aventura y naturaleza en montaña de estándar internacional, digitalizada, en al menos 1 destino por región (con distintos niveles de desarrollo); el fortalecimiento del capital humano, operadores, guías y trabajadores del subsector de turismo aventura y montaña y la coordinación de planes de desarrollo de infraestructura pública, inversión privada y programas colaborativos asentados en territorios con vocación turística en actividades de montaña.

El proceso de diseño del plan consideró el levantamiento a nivel nacional de destinos o “hotspots de montaña” con vocación turística o potencial de generar oferta en turismo aventura y naturaleza, la priorización de destinos e iniciativas que sean detonantes para la priorización de los hotspots y la conformación de comités a nivel regional y nacional para realizar el proceso de levantamiento y priorización de estos destinos.

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, es que en 2020, se continuó avanzando en la ejecución del proyecto para la puesta en valor turística de Rutas Patrimoniales, generando un sistema de información turística para el programa en general y desarrollando un pilotaje en torno a cuatro de ellas: Cultura Chinchorro (Región de Arica), Barrio Matadero Franklin (Región Metropolitana), Lago Budi (Región de la Araucanía) y Estrecho de Magallanes (Región de Magallanes), siendo la Ruta Patrimonial del Lago Budi implementada en su totalidad, con el sistema de información diseñado, el que considera un sitio web y una app sobre Rutas Patrimoniales, así como también material audiovisual, cartografía, topoguías y señalética para mejorar la experiencia turística de los visitantes.

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 la Subsecretaría de Turismo durante 2020, 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:** Durante el año 2020, la Subsecretaría de Turismo en conjunto con el MOP, avanzaron en el plan maestro cuyo objetivo es 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.

- **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 2020, se trabajó en 5 unidades priorizadas para la etapa 1 de este proyecto (Parque Nacional Fray Jorge, Región de Coquimbo; Parque Nacional Radal Siete Tazas, Región del Maule; Parque Nacional Conguillío, Región de La Araucanía; Parque Nacional Alerce Costero, Región de Los Ríos y Parque Nacional Vicente Pérez Rosales, Región de Los Lagos).

El trabajo desarrollado en estas unidades consideró avances en materia de gestión, diseños de planes maestros por parque y algunos aspecto de manejo del área protegida (relación con comunidades portales, planificación para la conservación, uso público, administración efectiva y fortalecimiento institucional, financiamiento y condiciones habilitantes), todo lo cual se ha enmarcado en los estándares internacionales Lista Verde de la Unión Internacional para la conservación de la naturaleza (UICN).

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

- **Mesa de eclipse - Región de La Araucanía:** Subsecretaría de Turismo participó activamente en la coordinación de acciones sectoriales para coordinar y ejecutar las acciones vinculadas al Eclipse del 14 de diciembre de 2020, visible en la región de La Araucanía. En el marco de esta Mesa, Subsecretaría de Turismo puso a disposición toda la información estadística y turística necesaria para mantener informados a turistas nacionales e internacionales sobre la oferta astroturística existente en el país. Además, colaboró -a través de sus canales de comunicación- en la difusión de información con el objeto de educar a la comunidad respecto de este fenómeno y generar conciencia sobre los peligros que tiene la observación directa del eclipse.

- **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 2020, esta Mesa trabajó la organización del PAITC (Conferencia de Turismo Indígena de Asia Pacífico), acciones de promoción y capital humano.

- **Mesa de turismo rural:**

En el marco del convenio de colaboración con el Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP) se ha constituido una Mesa de Turismo Rural, donde Subsecretaría de Turismo se ha sumado como aliado estratégico para definir las acciones que contemplará su plan anual de trabajo. Dicho Plan, regirá en todo el territorio nacional, y en él se incluirán las actividades, programas y/o proyectos que las partes esperan desarrollar en el año y los plazos en que deban ejecutarse para impulsar y desarrollar una oferta sustentable de turismo rural.

Durante 2020, las principales acciones que desarrolló la mesa fue la adaptación de los protocolos COVID 19 a la realidad de las mipymes de turismo rural y la redacción de una circular interpretativa de la ley MEF para turismo rural, que permitirá aumentar la formalización de las empresas rurales.

- **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. Como principales logros del programa durante el año 2020, se destacan la articulación de diversos comités gestores (entre ellos el destaca comité de diversificación y experiencias), la aplicación de la encuesta de intención de viaje 2021 (cuyo aplicación tuvo por objetivo explorar sobre las perspectivas de viaje durante la temporada estival en la Ruta Lagos y Volcanes), el desarrollo de diversos seminarios (como por ejemplo el Seminario de Turismo sobre Ruedas y el Seminario sobre protocolos COVID-19 para el turismo) y el lanzamiento de material de interés como la Guía Gastronómica de la Ruta Lagos y Volcanes y la Guía de turismo sobre ruedas.

- **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 2020, todos los actores claves involucrados en este proyecto trabajaron de manera coordinada para avanzar con la implementación de la Hoja de Ruta del programa.

Mesa Técnica de Concesiones en Áreas Silvestres Protegidas:

Instancia de trabajo entre la Subsecretaría de Turismo, Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Bienes Nacionales y la Corporación Nacional Forestal, con el objetivo de lograr concesiones de Áreas Silvestres Protegidas priorizadas por el Comité de Ministros, previo a la puesta en valor de los mismos. Bajo ese contexto,

es que, durante el año 2020, se logra en el Parque Nacional Villarrica, la publicación de la licitación Pública para la Concesión Centro de Montaña y el envío de propuesta de bases de concesión onerosa consensuada en el Parque Nacional Alerce Costero. A su vez, se licita con fondos de la Subsecretaría de Turismo, una consultoría para la definición de modelo de negocios para concesión de unidades en el Parque Nacional Huerquehue y en la Reserva Nacional Mocho Choshuenco, que permitirán posteriormente contar con los insumos para evacuar una propuesta de bases de licitación al Ministerio de Bienes Nacionales.

Capital Humano

• Proyecto Implementación Marco de cualificaciones Técnico Profesional:

El proyecto de Implementación de Marco de Cualificaciones Técnico profesional se vincula a la política pública liderada por el Ministerio de Educación y que tiene como objetivo vincular al mundo del trabajo con la educación formal.

Durante el año 2019 el sector turismo, contemplando sus tres subsectores: Hotelería, gastronomía y Turismo, desarrollo el poblamiento de Marco de Cualificaciones para su sector, proyecto a partir del cual identificó los perfiles necesarios para el funcionamiento de la industria y el nivel de complejidad de cada uno de ellos. Asimismo, detecto la necesidad de realizar un ejercicio práctico de uso de esta herramienta mediante el vínculo con instituciones de educación, que, utilizando los resultados del proyecto de poblamiento, realizarán un análisis de su oferta formativa.

En este contexto es que la subsecretaría de turismo desarrolló durante 2020 el proyecto de "Implementación de Marco de Cualificaciones Técnico Profesional para el subsector de Gastronomía.

Este proyecto contemplo como productos: Asesoría, Autodiagnóstico, Hoja de ruta y una capacitación en poblamiento de marco de cualificaciones para las 17 instituciones participantes, entre ellas Liceos técnico profesionales, Centros de formación técnica, Institutos profesionales u Universidades.

• Ciclo de Charlas de Hospitalidad, la cultura que mueve el turismo:

El concepto de Hospitalidad resulta fundamental para el desarrollo y entrega de servicios turísticos a nivel país. Es por ello que la subsecretaría de turismo desarrollo el ciclo de charlas de hospitalidad, enfocado principalmente a aquellos que entregan de manera directa servicios turísticos a nivel país.

Por ello, se desarrollaron 4 charlas o seminarios, encuentros donde la presentadora Margarita Pasos trabajo con las y los participantes en Identificar el concepto de Hospitalidad, para luego dar espacio al trabajo práctico e interacción de dichos participantes con la presentadora.

Dado el amplio público objetivo de esta iniciativa, la Subsecretaría de turismo desarrollo una estrategia comunicacional en redes sociales con el objetivo de llegar a la mayor cantidad de persona posibles. Como resultado de dicha estrategia el ciclo de charlas conto con un total de 2.319 participantes, a quienes como resultado de su participación se les entrego un certificado de participación.

• **Certificación de Competencias Laborales:**

La certificación de competencias laborales es el instrumento de reconocimiento de habilidades, destrezas y conocimientos de aquellas personas que sin necesariamente haber estudiado en educación formal desarrollan labores que son necesarias de certificar. El sector turismo posee 34 perfiles ocupacionales en el catálogo nacional de Chilevalora, institución a cargo de esta política pública. Y para cada uno de estos perfiles, la subsecretaria de turismo, en conjunto con Sernatur, realiza un proceso de levantamiento de demanda de certificación a nivel país, el cual permite hacer entrega anualmente de certificaciones a trabajadores y trabajadoras.

El año 2020 fueron certificadas 3.268 personas del sector Hotelería, Gastronomía y Turismo, de las cuales 2.931 correspondían a mujeres y 337 a hombres.

• **Capacitaciones:**

Los procesos de capacitación para emprendedores y trabajadores del sector turismo, son fundamentales para cerrar las brechas existentes en la entrega de servicios turísticos, en otras palabras, resultan fundamentales para entregar los nuevos conocimientos que todo quien se desempeñe en nuestro sector requiere para profesionalizar su labor.

En este contexto es que la subsecretaria y Sernatur trabajan de manera coordinada con otras instituciones públicas con el objetivo de entregar capacitaciones acordes a lo requerido y es en este contexto que durante el año 2020 se realización cursos de capacitación que beneficiaron a 12.862 personas a lo largo del país. Ellas fueron capacitadas en las siguientes temáticas:

- Sigo Tecnología
- Sigo Innovación
- Sence “Diseñador de oferta turística”
- Sence “Promotor Turístico”
- Sence “Representante telefónico turismo”
- Market Ready Turismo Naturaleza
- Market Ready Turismo Indígena
- Cursos de capacitación a nivel regional

Comité Ejecutivo de Atracción de Inversiones

A fines del año 2020, se conforma el Comité Ejecutivo para la atracción de Inversiones Turísticas, liderado por la Subsecretaría de Turismo, con el objeto de consolidar y fortalecer una gobernanza, que ordene y proyecte de manera sostenible un trabajo colaborativo con los distintos actores claves para la atracción de inversiones turísticas, enmarcándolo a su vez en la formulación y ejecución de un Plan de Acción 2020 - 2025 conjunto, aprobado por parte del Comité de Ministros para el turismo.

Esta gobernanza es integrada en una primera fase por los siguientes actores: Servicio Nacional de Turismo, Ministerio de Bienes Nacionales, Ministerio de Medio Ambiente, Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), InvestChile, Empresas de Ferrocarriles del Estado (EFE) y Programa Estratégico Transforma Turismo; esperando luego ampliar la vinculación con otros actores públicos y privados.

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 el año 2020 se apoyó con el programa Invierte Turismo en la publicación de 65 oportunidades de inversión (lotes) de distintas instituciones en alianza. Junto con la publicación en la página web del programa que recibió 35.684 visitas a la página, la Subsecretaría de Turismo coordinó la participación de Chile en tres eventos internacionales de relevancia en el ámbito de atracción de inversiones, como fueron: Foro Invertur Latinoamérica 2020, Webinar ADIT Brasil y Webinar Invertur Argentina, con una convocatoria total de más de 360 posibles inversionistas o actores relacionados.

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.
---	-------------------------------------	---

Bigdata de Turismo Interno

Durante el año 2020, 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 desde distintas fuentes. Dicho trabajo continúa en el año 2021, con miras a compartir prontamente esta herramienta con la industria.

En este contexto y para lograr una búsqueda con precisión estadística e información oportuna sobre el Turismo Interno, se trabajó la aplicación de tecnologías de Big Data Internet of Things, a través de datos de movilidad con fines turísticos, con los que se construye la matriz origen - destino de todos los viajes turísticos realizados por los residentes del país, con al menos una pernoctación fuera del hogar.

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).

Esta información se espera disponibilizar como estadística oficial al sector en enero 2022 a través de visualización web.

Empleo en Turismo

Un gran resultado de la Subsecretaría de Turismo en materia de generación estadística fue la publicación realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), a partir del 30 de noviembre de 2020, del 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>, dando así cumplimiento a una necesidad de información de suma relevancia para el sector en términos del seguimiento y monitoreo de la actividad del Turismo. Esto es el fruto de un trabajo colaborativo realizado en 2020 entre Sernatur, INE y Subsecretaría de Turismo y constituye un aporte concreto al patrimonio estadístico nacional.

Estimación del aporte al PIB del Turismo

Uno de los desafíos más importantes del sector es determinar cuánto aporta el Turismo al PIB del país, para lo cual durante el año 2020 se continuó con los trabajos que permitirán contar en el corto plazo con una estimación de la contribución del Turismo al PIB del país, en línea con las recomendaciones y estándares internacionales establecidos por la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Durante los últimos años no existían estimaciones oficiales del aporte del Turismo a la economía en Chile. Debido a ello se tomaban estimaciones que actualmente realizan agencias internacionales como la World Travel and Tourism Council (WTTC). Esta situación se genera, en gran medida, debido a que el Turismo comprende una proporción de varios sectores de la economía, lo que hace su estimación aún más compleja, ya que presupone un sistema de información turístico robusto e integrado entre las instituciones.

Así, fue como desde 2019, la Subsecretaría de Turismo junto al Servicio Nacional de Turismo iniciaron un trabajo de estimación sintética de aproximación del Producto Interno Bruto Turístico (PIB Turístico), construyendo una 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.) que elabora y publica el Banco Central de Chile (BCCh).

Este trabajo dió sus frutos este año 2021, con su publicación realizada el 09 de noviembre, contribuyendo a las estadísticas oficiales del país, en cuanto al aporte económico del Turismo a la producción nacional, constituyendo el puntapié para posicionar al Turismo como un sector que aporta al desarrollo y crecimiento. La información se encuentra disponible en <http://www.subturismo.gob.cl/otros-informes-y-estadisticas-turisticas/>.

Barómetro de Turismo

Uno de los principales logros del año 2020 fue la continuación de la publicación del “Barómetro de Turismo”, documento disponible en <http://www.subturismo.gob.cl/barometros/> y que compila mensualmente toda la información relevante del sector, analizando la evolución mensual e interanual de las distintas variables que conforman el sector, como son, el número de ocupados en Turismo, las ventas de sectores de alojamiento y alimentación, índices de precios de productos relacionados al turismo, y lo más importante, las llegadas de turistas extranjeros al país, según nacionalidad y paso fronterizo.

Destacar que desde abril de 2020, se agregó un completo acápite de la evolución de la pandemia y su impacto en las principales variables turísticas, lo que se seguirá trabajando en 2021.

Modelo de Proyecciones del Turismo

En 2020, se continuó con el trabajo entre la Subsecretaría de Turismo, el Servicio Nacional de Turismo y la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile (FEN) para modelar proyecciones (forecasting) de corto y mediano plazo, relativo a la demanda de viajes, llegadas de turistas extranjeros y gasto de turismo interno y receptivo. Lo anterior, para proyectar el total anual y en determinadas fechas del año que implican un alto flujo de turistas la interior del país, como son algunos feriados largos o festividades importantes.

En esta misma línea, se modeló la demanda de viajes de turismo interno junto con su respectivo gasto asociado, con el fin de elaborar un modelo econométrico que permita proyectar los viajes que realizarían los residentes de Chile en fechas clave de intensidad turística, ajustando el modelo en función de la situación sanitaria en el territorio nacional.

Asimismo, durante el año 2020, se modelaron las proyecciones de las llegadas de turistas extranjeros al país, con el respectivo ingreso de divisas que deja el Turismo a la economía nacional, los cuales se actualizan constantemente en función de la evolución de las medidas sanitarias y las variables turísticas de interés.

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. Esta información se ha seguido trabajando en el año 2021, incorporando elementos y supuestos acordes a la realidad sanitaria del país, la cual se actualiza periódicamente en forma mensual. Se tiene el desafío de disponibilizar esta información como estadística oficial del sector durante el año 2021 o a más tardar en 2022.

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

Otro de los desafíos cumplidos con éxito durante 2020 fue disponibilizar en nuestro Barómetro de Turismo mensual el análisis 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 de interés como las ventas, alojamiento, precios y el empleo en el sector.

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 2021.

Dataturismo Chile

En 2020, se continuó trabajando en este proyecto, el cual implementa una herramienta digital, de auto consulta, con visualización interactiva de las estadísticas oficiales de turismo de Chile, con el objetivo de apoyar la toma de decisiones del sector turismo y se pretende:

- Ser la “puerta de entrada oficial” hacia el conjunto de estadísticas del turismo, tanto del punto de vista de la demanda como de la oferta y de territorio.
- Poner a disposición de todos los usuarios de la información los datos oficiales del Turismo en Chile en un solo repositorio integrado.

Este proyecto tuvo su lanzamiento oficial el 18 de agosto de 2021, constituyendo un gran hito para la industria.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

Los principales desafíos que tiene la Subsecretaría de Turismo para el período 2021-2022, 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 turísticas

En cuanto a inversiones, los desafíos se enmarcan en ejecutar eficientemente y con éxito el Plan de acción 2020 - 2025 en Atracción de Inversiones Turísticas, el cual contempla 24 acciones distribuidas en 5 ejes de acción como son: portafolio de inversión, promoción de oportunidades, articulación del ecosistema de inversión, coordinación regional y sustentabilidad. Las acciones más desafiantes para el periodo se relacionan con el primer evento nacional e internacional de inversiones en turismo de Chile; incorporación de mayor tecnología y funcionalidades a la página www.invierteturismo.cl; la conformación y liderazgo de la Red Latinoamérica de Gobiernos para la inversión en turismo, y concretar la planificación del portafolio de inversión anual.

El plan asocia sus metas tanto a la Mesa Técnica de Concesiones en ASPEs como también al programa Invierte Turismo, además contempla una vinculación regional e internacional con otros gobiernos de Latinoamérica y organizaciones relevantes en la industria y en la materia como es la Organización Mundial del Turismo (OMT); todo lo cual permitirá avanzar en posicionar y preparar a Chile, como un importante y reconocido destino para inversiones en la industria.

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

Contempla la continuidad y culminación exitosa del plan piloto formativo inicial para guía general e informador turístico, que a su vez potencia la empleabilidad y el emprendimiento. El cual se determinó ejecutar en 3 regiones, como son Arica y Parinacota, Metropolitana y Los Lagos, en el marco del convenio de colaboración entre el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), Servicio Nacional del Medio Ambiente (SENAMA), el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) y la Subsecretaría de Turismo,

El programa con 48 horas cronológicas en modalidad online se inicia con un primer llamado a fines del año 2020, esperando su término en el año 2021 junto con un segundo llamado, con lo cual se espera lograr al menos 90 beneficiarios en total.

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 es fundamental hacer una revisión al documento y evaluar la necesidad de incorporar modificaciones para hacerse cargo de las nuevas necesidades del sector. Una vez definido el contenido, se procederá con el lanzamiento y la difusión de la Estrategia Nacional de Turismo 2020-2030,. Para ello se desarrollará una campaña comunicacional con el objetivo de dar a conocer la nueva Estrategia Nacional de Turismo y se implementará un plan de adherencia que logre inducir la apropiación de la estrategia entre los distintos actores de la industria del turismo. Esto último se debe a que la difusión e implementación de la estrategia no debe ser vista como una responsabilidad exclusiva de la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, si no que del sector en su conjunto.

En la actualización de la ENT 2030 actualmente se estructura de la siguiente manera:

- Misión
- Visión
- Meta Madre
- Pilares Estratégicos
- Pilar:
 - Indicadores estratégicos y metas.
 - Iniciativas estratégicas:
 - Descripción
 - Principales actividades
 - Principales hitos de control
 - Actores responsable

Plan Nacional de Seguridad Turística:

Durante 2021, 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 2021 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.

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 2021 se apoyará a las regiones con el seguimiento a la implementación de los planes de acción de las 24 Zonas de Interés Turístico declaradas.

En cuanto a los procesos de declaración, se avanzará con los procesos de declaración de 11 nuevas ZOIT que ya estarían trabajando en sus fichas de solicitud y se revisarán los antecedentes de las 13 ZOIT que debiesen solicitar de prórroga este año con el objetivo de presentar estos casos al Comité de Ministros de Turismo para su aprobación.

Complementando lo anterior, la Subsecretaría de Turismo trabajará PMU-ZOIT con SUBDERE, el cual consiste en un concurso, al cual sólo pueden postular municipios que son parte de una ZOIT, y cuyos ganadores ejecutan proyectos de Programa de Mejoramiento Urbano, el cual no pudo realizarse en 2020 por la pandemia.

Desarrollo de Estudios para obtener información relevante del sector:

Fortalecer el Sistema Estadístico del Turismo del país, generando alianzas estratégicas con instituciones que publican estadísticas oficiales del país, como son el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y el Banco Central de Chile (BCCh), con el fin de trazar una hoja de ruta que permita contar con más y mejor información del sector Turismo, que den 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 ha sido calcular el aporte al PIB del Turismo. La metodología fue trabajada con el asesoramiento y retroalimentación técnica del Banco Central de Chile (BCCh), bajo la lógica de las Cuentas Nacionales (CC.NN.), proyecto amparado 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. A su vez está acorde a las recomendaciones, lineamientos y definiciones que establece la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Otro desafío es seguir calibrando los modelos 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 es otro de los grandes desafíos que vienen por delante. Para ello se utilizan herramientas y plataformas tecnológicas de Power Business Intelligence (PBI) que permitan poner en valor la generación de nueva información.

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.

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 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. Otro gran desafío para años 2021 y 2022 es calcular el PIB de Turismo para 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. Presentar los desafíos institucionales más relevantes para el período de gobierno (2021-2022) y que, en opinión de la

actual Dirección del Servicio, resulte altamente recomendable abordar. Para estos efectos, se priorizarán aquellas iniciativas que tengan un efecto directo en el cumplimiento de las funciones legales del Servicio o en los usuarios, beneficiarios o ciudadanos.

Para esto, se deben describir brevemente los desafíos recomendados para el período 2021-2022, priorizando aquellos que pudiesen estar relacionados con:

- Fortalecer alguna función del esencial del Servicio, para lo cual sea necesario realizar algún cambio normativo, generar una nueva iniciativa o programa, introducir mayor inteligencia en los servicios mediante tecnología, cubrir algún área que actualmente no se está abordando, entre otras.
- Mejorar, modernizar u optimizar aspectos relacionados a las áreas de soporte de la institución que permitirán una mayor eficiencia y/o eficacia en la gestión del Servicio.
- Iniciativas, proyectos o programas de alta importancia y que se encuentran actualmente en ejecución, para los cuales se recomienda mantener los esfuerzos institucionales que garanticen su correcta ejecución.
- Otros que se consideren relevantes.

En caso de que lo amerite, el desafío recomendado se debe sustentar a través de alguna evidencia objetiva. Para esto, es altamente recomendable que sea sustentado mediante antecedentes cuantitativos, apoyados en tablas o gráficos, y que señale los recursos que se destinarán en concordancia con los recursos aprobados en la Ley de Presupuesto 2021, o que se requerirán para el año 2022 y en adelante. Considerar para levantar los desafíos, el listado de los principales compromisos en ejecución o que se implementarán por el Servicio de acuerdo al Programa de Gobierno 2018-2022, los mensajes presidenciales acordados con Segpres, compromisos que podrían ser establecidos en las leyes de presupuestos anuales, otros compromisos públicos declarados por el Ministro del ramo y/o jefe de Servicio

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	50
.Anexo 2: Recursos Humanos	55
.Anexo 3: Recursos Financieros	66
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	73
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	75
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	76
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	76
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	77
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	79
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	80
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	84
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	85
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	86

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

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Impulsar el desarrollo turístico sustentable mediante la ejecución de los lineamientos estratégicos sectoriales.
2	Potenciar el desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado.

Nro.	Descripción
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

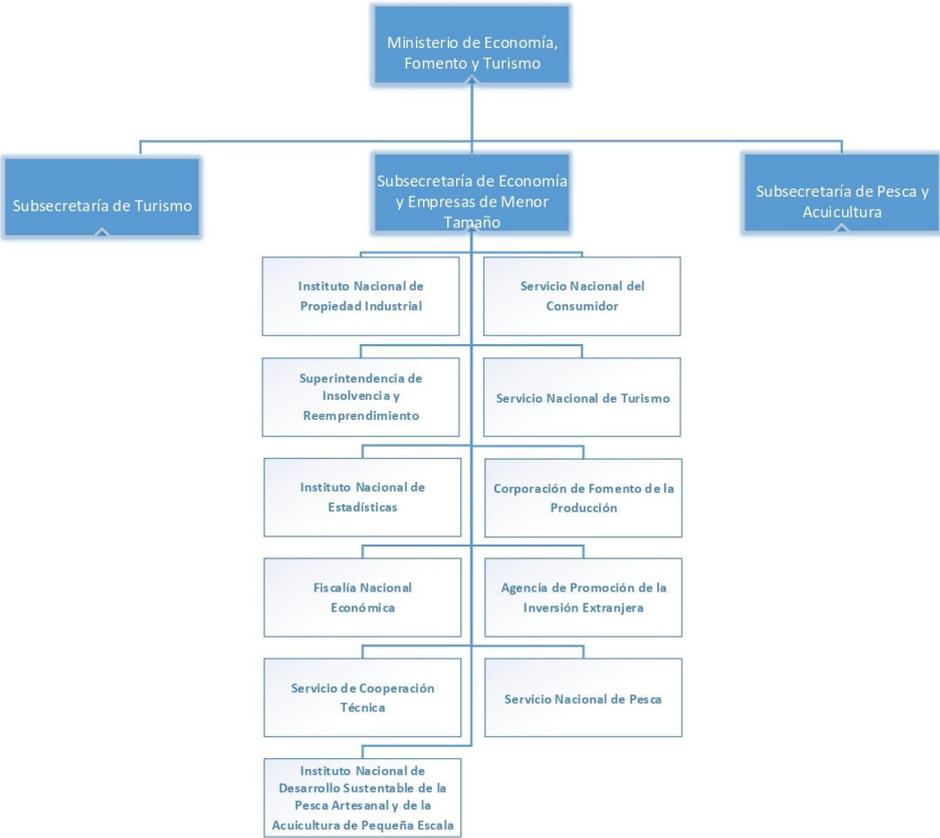
Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística	Diseño, implementación y seguimiento de planes y programas para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística, con énfasis en destinos 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

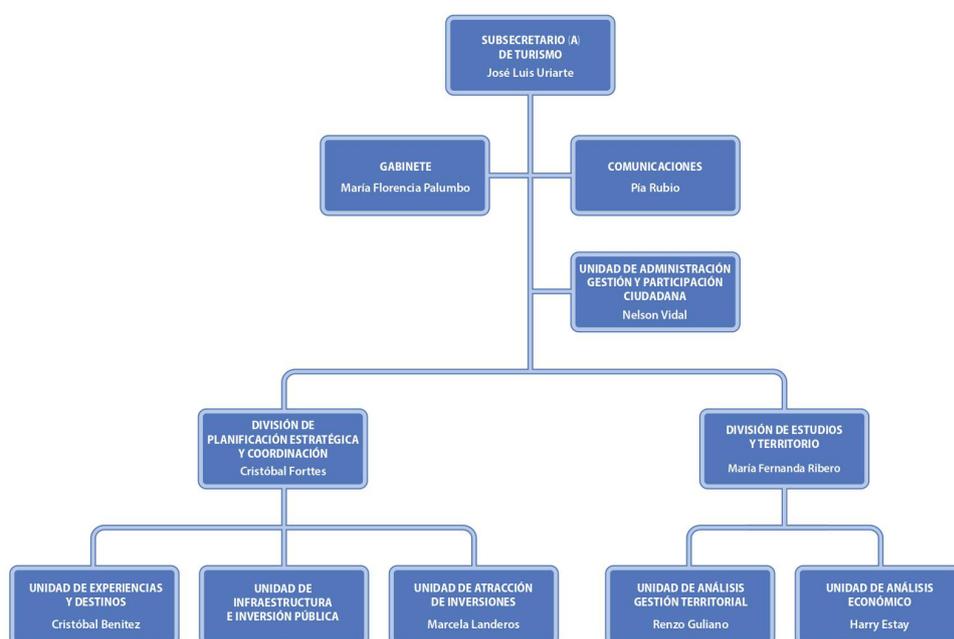
Nro.	Descripción	Cantidad
1	Comité de Ministros del Turismo integrado por los ministros de Economía; Obras Públicas; Vivienda y Urbanismo; Agricultura; Bienes Nacionales; Medio Ambiente; y el Presidente del Consejo Nacional de la Cultura y Las Artes	1
2	Órganos de la administración del Estado que se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

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio

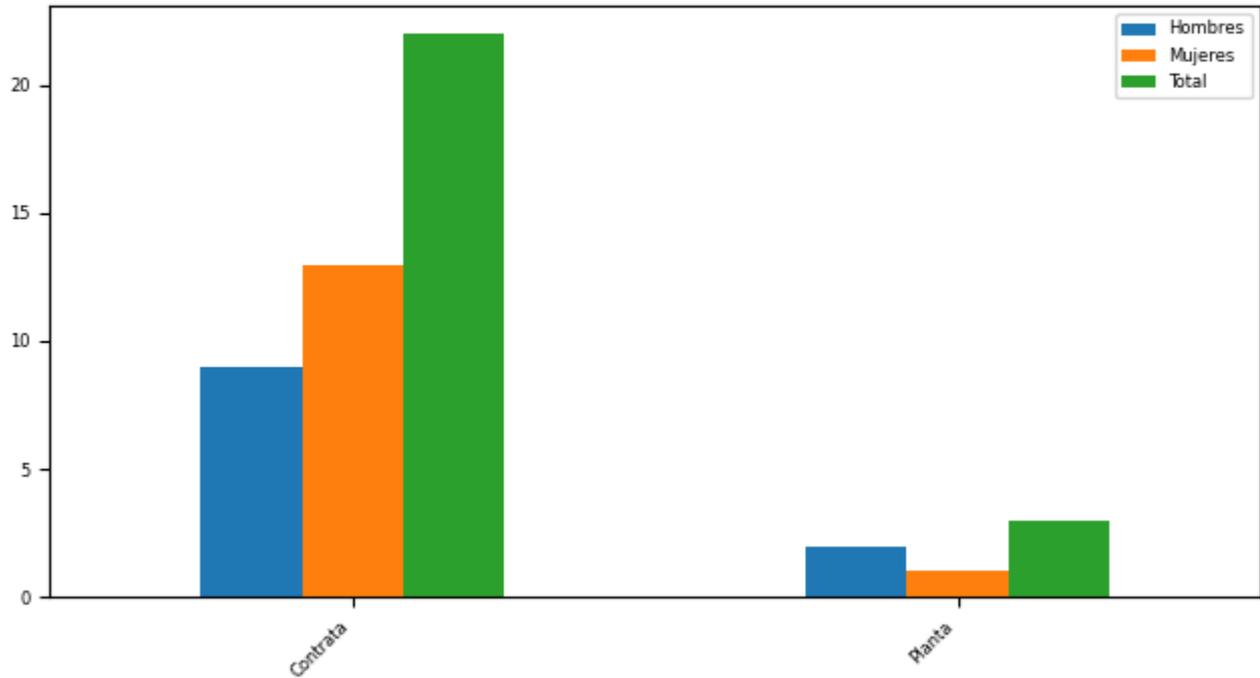


c) Principales Autoridades

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 Territorios	María Fernanda Ribero Reyes

Anexo 2: Recursos Humanos

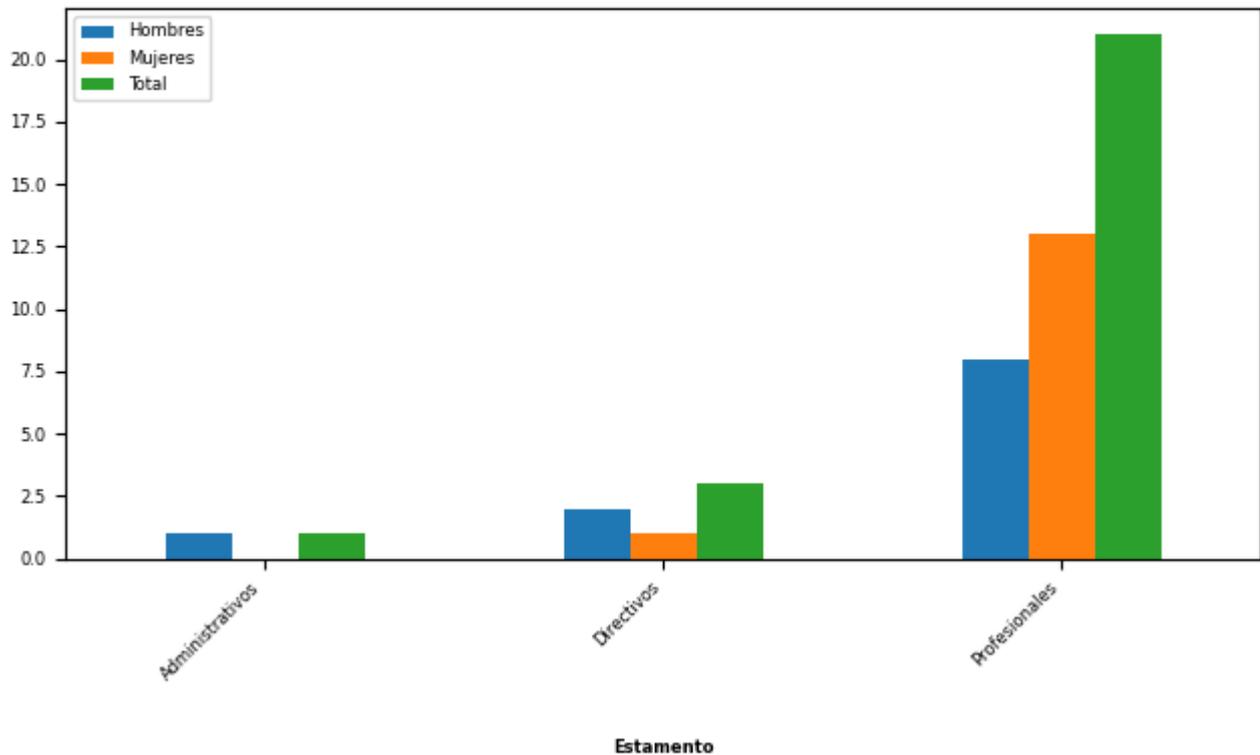
Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Tipo Contrato

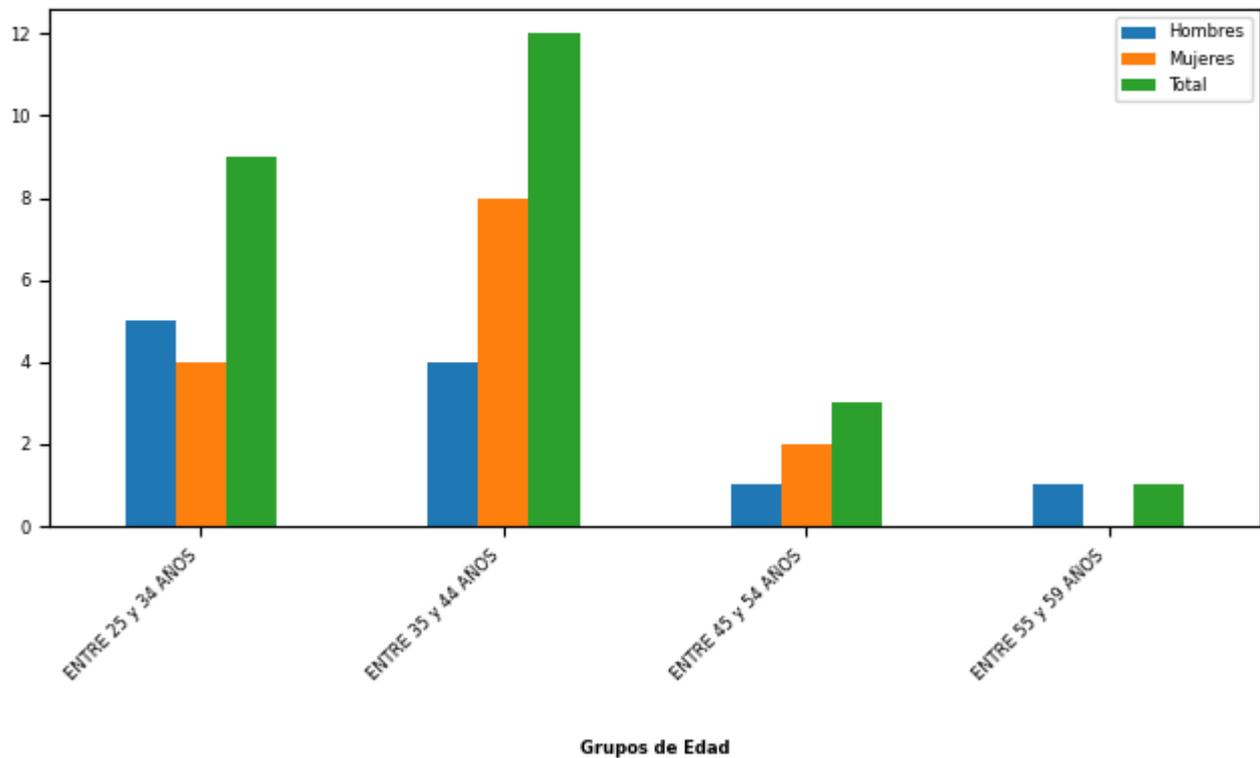
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contrata	13	92,86	9	81,82	22	88,0
Planta	1	7,14	2	18,18	3	12,0
Total	14		11		25	
Porcentaje	56,0		44,0			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



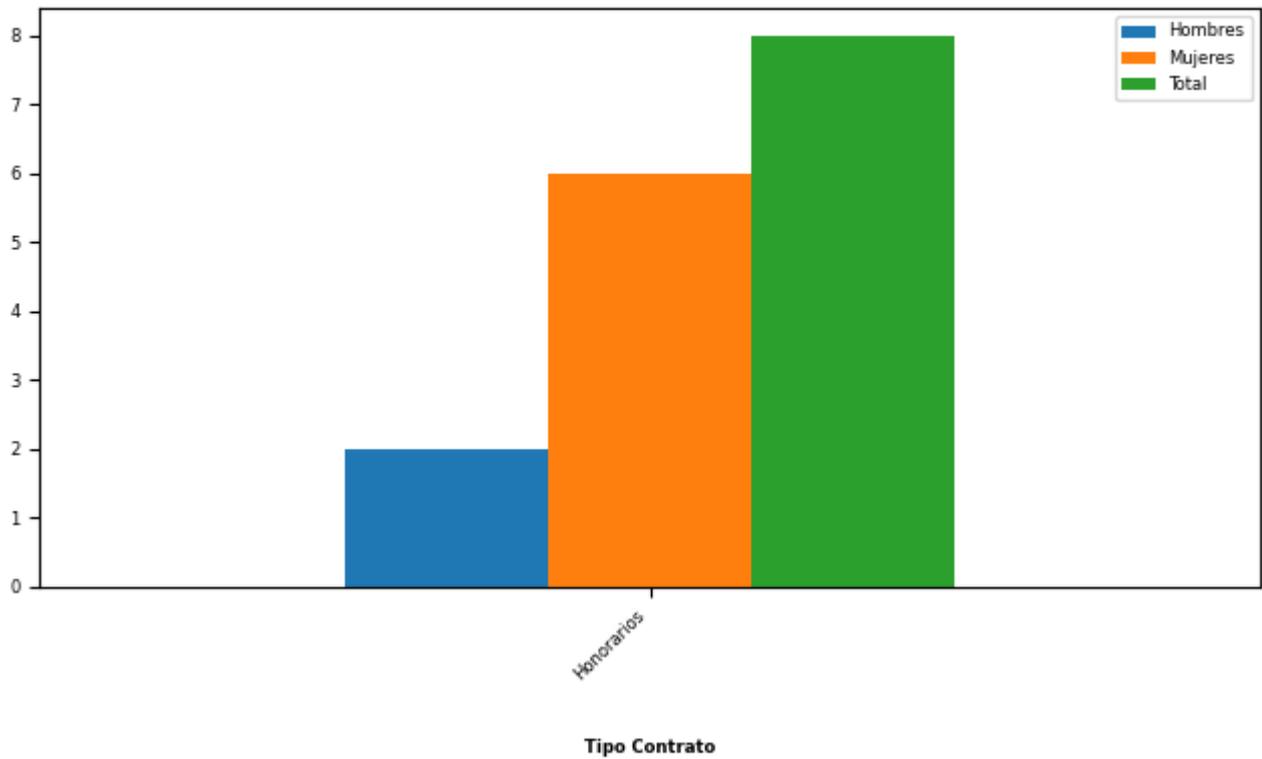
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	0	0	1	9,09	1	4,0
Directivos	1	7,14	2	18,18	3	12,0
Profesionales	13	92,86	8	72,73	21	84,0
Total	14		11		25	
Porcentaje	56,0		44,0			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



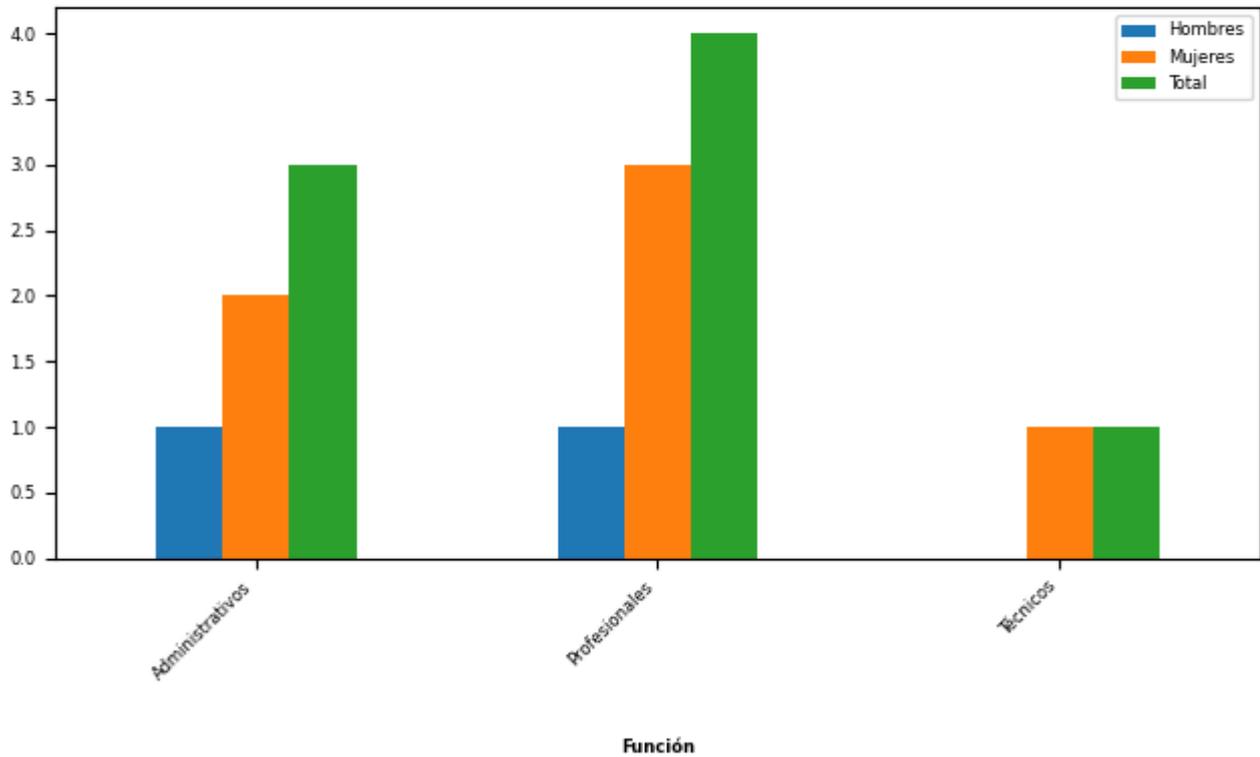
Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
ENTRE 25 y 34 AÑOS	4	28,57	5	45,45	9	36,0
ENTRE 35 y 44 AÑOS	8	57,14	4	36,36	12	48,0
ENTRE 45 y 54 AÑOS	2	14,29	1	9,09	3	12,0
ENTRE 55 y 59 AÑOS	0	0	1	9,09	1	4,0
Total	14		11		25	
Porcentaje	56,0		44,0			

Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



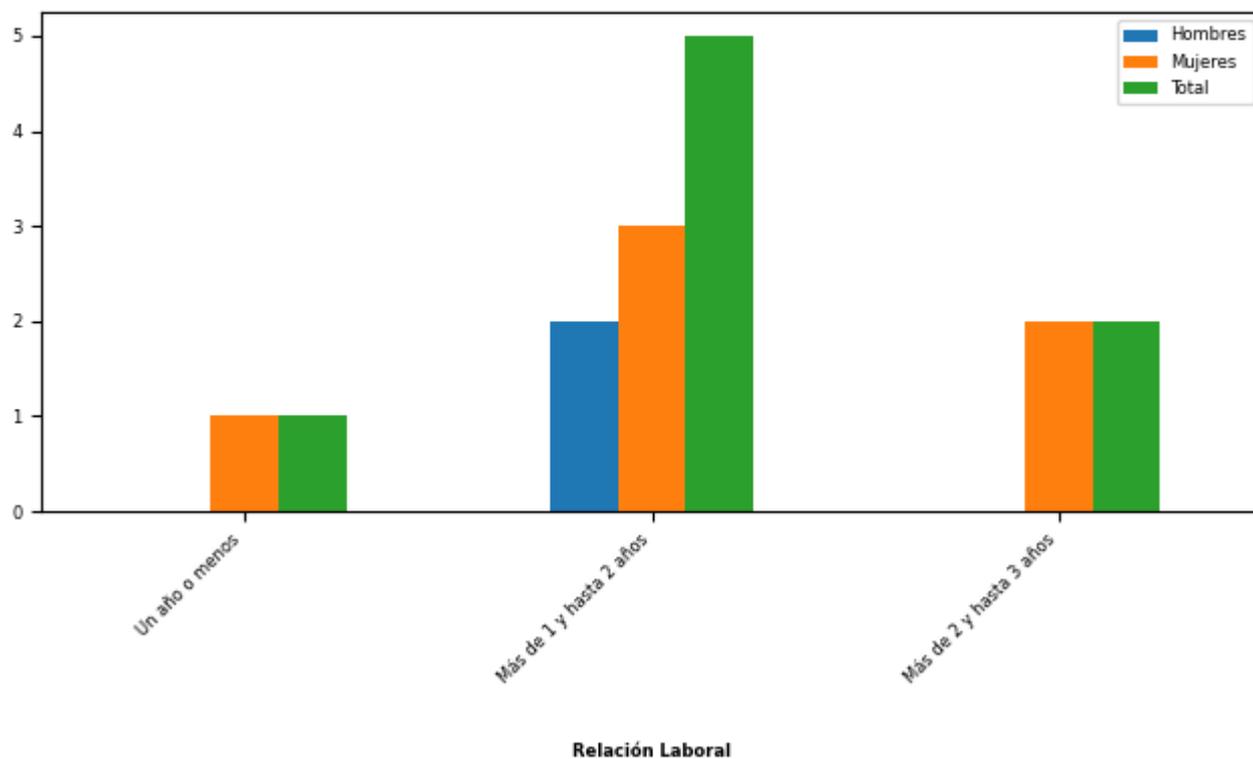
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Honorarios	6	100,0	2	100,0	8	100,0
Total	6		2		8	
Porcentaje	75,0		25,0			

Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	2	33,33	1	50,0	3	37,5
Profesionales	3	50,0	1	50,0	4	50,0
Técnicos	1	16,67	0	0	1	12,5
Total	6		2		8	
Porcentaje	75,0		25,0			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Un año o menos	1	16,67	0	0	1	12,5
Más de 1 y hasta 2 años	3	50,0	2	100,0	5	62,5
Más de 2 y hasta 3 años	2	33,33	0	0	2	25,0
Total	6		2		8	
Porcentaje	75,0		25,0			

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	2018	2019	2020
(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	8	10	9
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	0%	0%	0%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(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			
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	%	%	%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t		10	
(b) Total dotación efectiva año t	22	22	25
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)		45,45%	

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
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	0	9	0
Funcionarios retirados por otras causales año t	0	1	0

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros		10	

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	11	10	9
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t		10	
Porcentaje de recuperación (a/b)	%	100%	%

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	2018	2019	2020
(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	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	2	6	0
(b) Total Contratos efectivos año t	19	19	22
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	10,53%	31,58%	0,00%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	0		
(b) Total Dotación Efectiva año t	22	22	25
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	0,00%		

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)			
(b) Total de participantes capacitados año t			
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)			

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t			
(b) N° de actividades de capacitación año t			
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b))			

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t			
(b) Total Dotación Efectiva año t	22	22	25
Porcentaje de becados (a/b)			

5 Días no Trabajados

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	37	195	213
(b) Total Dotación Efectiva año t	22	22	25
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	1,68	8,86	8,52

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	464	161	185
(b) Total Dotación Efectiva año t	22	22	25
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	21,09	7,32	7,40

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	0	0	96
(b) Total Dotación Efectiva año t	22	22	25
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,00	0,00	3,84

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	348	1.443	152
(b) Total Dotación Efectiva año t	22	22	25
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	15,82	65,59	6,08

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1			
Lista 2			
Lista 3			
Lista 4			
(a) Total de funcionarios evaluados	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	22	22	25
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)			

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)			

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	2	4	2
(b) Total de ingresos a la contrata año t	8	10	9
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	25,00%	40,00%	22,22%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	2	4	2
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	5	4	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	40,00%	100,00%	

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	3	2	2
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	5	4	0
Porcentaje (a/b)	60%	50%	%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	4.062.470	3.508.333	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	34.019	125.481	
APORTE FISCAL	4.028.451	3.382.852	
GASTOS	4.753.635	3.740.478	
GASTOS EN PERSONAL	1.228.677	1.210.256	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.470.160	556.655	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.743.694	1.369.477	
INTEGROS AL FISCO	36.031	104.625	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.982	1.342	
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	169.810	205.200	
SERVICIO DE LA DEUDA	101.281	292.923	
RESULTADO	-691.165	-232.145	

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	4.799.969	3.670.525	3.508.333	162.192	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	0	101.753	125.481	-23.728	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	0	31.964	34.423	-2.459	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	0	1.972	0	1.972	
	99		Otros	0	67.817	91.058	-23.241	
9			APORTE FISCAL	4.799.969	3.568.772	3.382.852	185.920	
	01		Libre	4.799.969	3.568.772	3.382.852	185.920	
			GASTOS	4.799.969	3.895.631	3.740.478	155.153	
21			GASTOS EN PERSONAL	1.245.027	1.263.122	1.210.256	52.866	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.042.952	656.745	556.655	100.090	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	2.300.805	1.370.922	1.369.477	1.445	
	03		A Otras Entidades Públicas	2.226.420	1.266.250	1.266.250	0	
		002	Desarrollo Turístico Sustentable	2.226.420	1.266.250	1.266.250	0	
	07		A Organismos Internacionales	74.385	104.672	103.227	1.445	
		001	Organización Mundial del Turismo	74.385	99.927	98.607	1.320	
		007	Organismo Internacional de Turismo Social	0	4.745	4.620	125	
25			INTEGROS AL FISCO	0	104.625	104.625	0	
	99		Otros Integros al Fisco	0	104.625	104.625	0	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	5.985	2.094	1.342	752	
	07		Programas Informáticos	5.985	2.094	1.342	752	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	205.200	205.200	205.200	0	
	01		Al Sector Privado	205.200	205.200	205.200	0	
		005	Sociedad de Fomento Agrícola	205.200	205.200	205.200	0	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	0	292.923	292.923	0	
	07		Deuda Flotante	0	292.923	292.923	0	

c) Indicadores Financieros

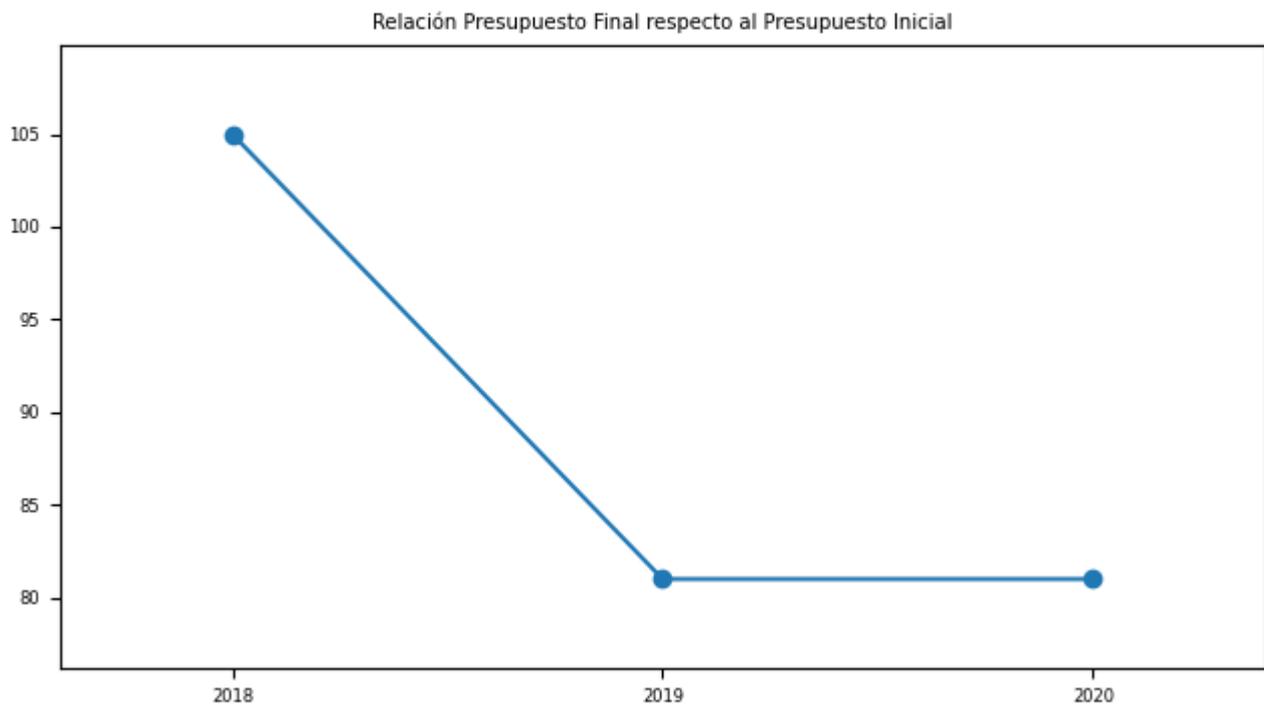
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
105	81	81

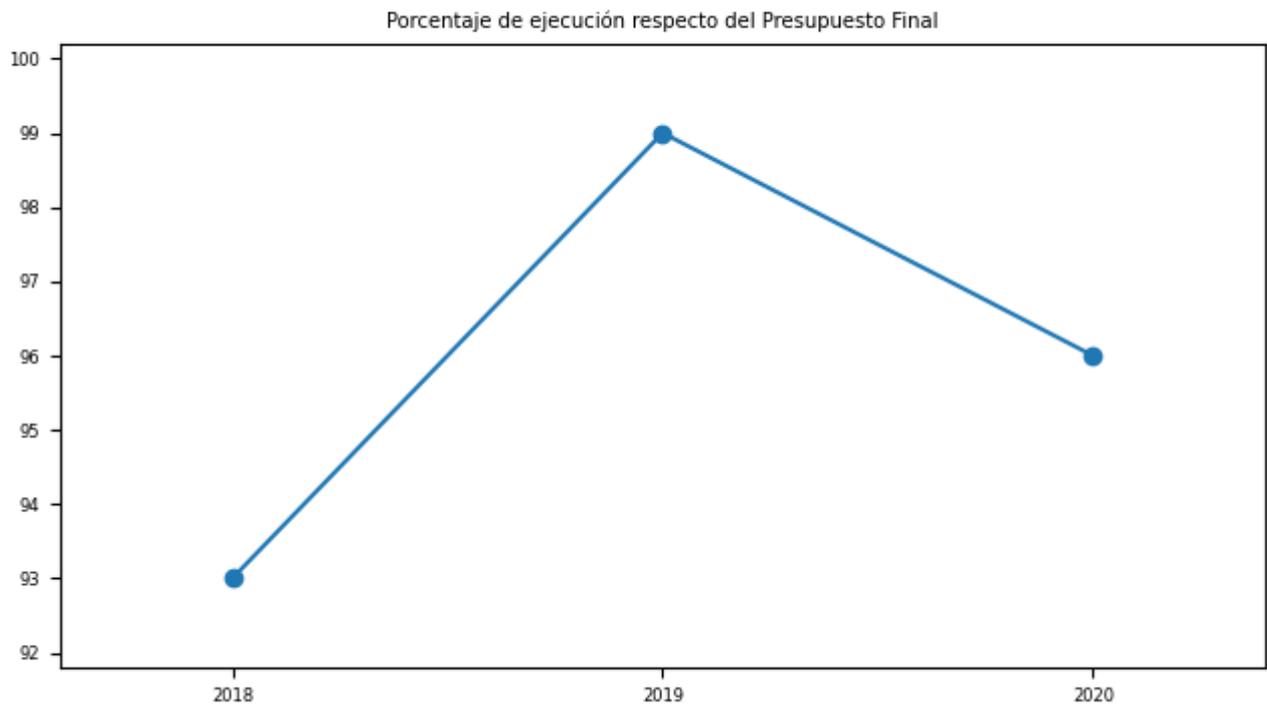


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: $(\text{Gastos devengados} / \text{Presupuesto Final}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
93	99	96



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

Denom.	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Desarrollo Turístico Sustentable	2.226.420	1.266.250	1.266.250	

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

Proyectos / Categorías	Presupuesto Final	Ejecución	Saldo No Ejecutado	Notas
		None		No aplica para la Subsecretaría de Turismo

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 85,2%

Mecanismos de coordinación y articulación sectorial e intersectorial - Acuerdos internacionales

Porcentaje de acuerdos internacionales suscritos relacionados con el sector turismo.

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

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	30,0%	40,0%	50,0%	50,0%	70,0%	71,4%
N° de acuerdos internacionales suscritos en materias turísticas durante año t	3	4	5	5	7	
N° de acuerdos internacionales en materias turísticas comprometidos al año 2022	10	10	10	10	10	

Estudios y estadísticas sectoriales

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

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

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	102,0%	108,23%	113,79%	83,62%	120,55%	69,4%
N° de viajes generados por el turismo interno del año t	40.356.613	42.822.874	45.020.687	33.082.617	47.697.156	
N° de viajes generados por el turismo interno del año 2016	39.565.307	39.565.307	39.565.307	39.565.307	39.565.307	

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 en el año t/N° de convenios de colaboración comprometidos para al año 2022)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	60,0%	76,0%	104,0%	112,0%	100,0%	100,0%
N° de convenios de colaboración suscritos en el año t	15	19	26	28	25	
N° de convenios de colaboración comprometidos para al año 2022	25	25	25	25	25	

Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística - Puesta en Valor Áreas Silvestres Protegidas

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)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	50,0%	75,0%	0,0%	91,0%	91,0%	100,0%
N° de ASP Priorizadas con a lo menos una acción de Puesta en Valor al año t	4	6		10	10	
N° Total de ASP Priorizadas por el Comité de Ministros a Agosto de 2019	8	8		11	11	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
2020	Crear herramientas de fomento específicas para iniciativas turísticas que pongan en valor el patrimonio de los pueblos indígenas	Terminado
2020	Desarrollar un plan de seguridad turística en los principales polos turísticos, con el fin de focalizar los esfuerzos anti-delincuencia	En Proceso
2020	Desarrollar un sistema de apoyo al turista en caso de emergencias y desastres naturales	Terminado
2020	Evaluar y potenciar los programas de emprendimiento turístico de Corfo	Terminado
2020	Facilitar la concesión de servicios turísticos en Parques Nacionales a comunidades indígenas, a través de la Ley de Turismo	En Proceso
2020	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
2020	Fortalecer los programas de capacitación turística que ofrece el Estado, con un especial foco en la calidad del servicio	Terminado
2020	Nueva Ley que autoriza el cabotaje de pasajeros a cruceros de bandera extranjera (Ley N° 21138)	Terminado
2020	Potenciar la campaña de turismo interno Chile es Tuyo y desarrollar una campaña de conciencia turística para difundir los beneficios de la actividad, mejorar la atención y fomentar que más chilenos conozcan el país	En Proceso
2020	Proyecto de Ley para activar incentivos tributarios a la inversión turística en zonas aisladas	En Proceso
2020	Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo (Boletín N° 9170-23)	En Tramitación

**Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas
(2019-2020)**

No aplica

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

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	Partida Presupuestaria	7
Servicio	SUBSECRETARÍA DE TURISMO	Capitulo Presupuestario	24
Dotación	25		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	35	35,0
2.- Eficiencia Institucional	2	30	30,0
3.- Calidad de Servicio	4	35	35,0
Total	8	100	100,0

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					35%	35,0%
1	Porcentaje de Áreas Silvestres Protegidas (ASP) Priorizadas a Agosto de 2019, con Puesta en Valor al año t	91 %	91.00 % (10 /11)*100	100.00 %	25	25,0
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 %	100.00 % (4 /4)*100	100.00 %	10	10,0
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					30%	30,0%
3	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	53.20 % (557997.0 / 1048937.0)*100	Cumple	15	15,0

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
4	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	15,00 %	13.19 % (493242.00 / 3740478.00)*100	113.72 %	15	15,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					35%	35,0%
5	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	100,00 %	100.00 % (5.00 / 5.00)*100	100.00 %	5	5,0
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	5	5,0
7	Tiempo promedio de trámites finalizados	3,50 días	2.26 días 106.00 / 47.00	154.87 %	5	5,0
8	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	30,00 %	90.00 % (90.00 / 100.00)*100	300.00 %	20	20,0
Porcentaje de Cumplimiento Global					100,0%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del Bono)	

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	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
2018	2	19,0	5,0	99,0	21.592.732,0
2019	2	19,0	4,0	100,0	28.938.128,0
2020	2	22,0	4,0	100,0	34.425.211,0

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	No aplica
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	<p>Durante el año 2020, se realizó una revisión de la Política de recursos humanos aprobada a través de Resolución Exenta N°21 del 31 de enero del año 2017. De dicha revisión se realiza: - Redacción del documento en torno a un lenguaje inclusivo con enfoque de género. - Incorporación de conceptos no abarcados en dicha política, tales como: acoso sexual, acoso laboral, maltrato laboral y violencia contra la mujer, con el fin de reforzar la prevención de estas conductas no aceptadas por nuestra institución. - Mejora instancias que refuerzan la no discriminación y refuerzan la calidad de vida del personal de la Subsecretaría de Turismo. Producto del trabajo colaborativo realizado, mediante Resolución Exenta Folio RAEX202000578 de fecha 10 de diciembre del año 2020 se aprueba nueva Política de Gestión de Personas aplicable a la Subsecretaría de Turismo, y deja Sin Efecto R.A. Ex. N° 21 Del 31 de enero de 2017.</p>
iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.	<p>La Subsecretaría de Turismo desde el año 2019 a la fecha realizó la implementación de los siguientes procedimientos durante el año 2020: - "Procedimiento de Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual" aprobado mediante Resolución Exenta N° 235 de 31 de julio de 2019. - Plan de prevención del maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual de la Subsecretaría de Turismo finalizado en el mes de noviembre y finalmente fue aprobado mediante la Resolución Exenta Folio RAEX202000582 del 18 de diciembre del año 2020. Ambos instrumentos vienen a dar respuesta al compromiso institucional el buen trato que cada uno de los funcionarios/as reciba en el desempeño de sus funciones. A la fecha de este reporte las funcionarias receptoras de denuncia, no han recepcionado denuncias de ninguna índole durante el año 2020.</p>

Medidas	Resultados 2020
v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.	<p>Durante el año 2020, se capacitó un total de 2 personas de la Subsecretaría de Turismo en nivel básico. La capacitación realizada en materias relacionadas a la temática de Género se materializa específicamente a través del Curso “Enfoque de género en la Gestión Pública” dictado por la empresa LIZANA Y LIZANA CAPACITACION LIMITADA. Dicho curso, se llevó a cabo entre los días 01 de septiembre y el 15 de septiembre de 2020 (16 horas pedagógicas, modalidad e-learning). Esta capacitación se contempló dentro del Plan Anual de Capacitación, la realización de esta actividad para 2 integrantes del personal de la Subsecretaría que no habían recibido formación en estas materias, esto con el fin de mejorar la implementación del programa de trabajo y la sensibilización del personal en materias de equidad de género.</p>
vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).	<p>La Subsecretaría de Turismo, a partir de enero 2019, cuenta con un nuevo equipo de Género a cargo de implementar y transversalizar el enfoque de género en dicha institución, así como también, implementar el programa de trabajo 2020 del Sistema de Monitoreo de Gestión - PMG Género. En dicho contexto, se consideró estratégico profundizar el conocimiento de dicho equipo a fin de generar las competencias para un mejor desempeño de las funciones y para generar competencias que incorporen perspectiva de género en el que hacer de la institución. Es por ello que se incorporó en el programa de trabajo 2020 del Sistema de Monitoreo de Gestión - PMG Género la realización de una actividad de capacitación en Enfoque de Género nivel avanzado para 2 integrantes del personal de la Subsecretaría que tengan conocimientos a nivel básico.</p>
vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	No aplica

viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.

La Subsecretaría de Turismo comprometió para el año 2020 mujeres que hayan pasado por el proceso de evaluación y certificación en perfiles ocupacionales de la industria turística. Este indicador busca contar con recursos humanos calificados para la entrega de servicios turísticos competentes en el marco de las nuevas exigencias sanitarias, para la correcta implementación de los servicios, asegurando su excelencia, lo que impactará directamente en la imagen y percepción de los turistas, beneficiando a los prestadores de servicio, al destino y por sobre todo al país. Es así que podemos señalar que dicho indicador obtuvo como resultado que un 89,7% del total de personas que pasaron por un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales de algún perfil del sector gastronomía, hotelería y turismo del año 2020 fueron mujeres, y un 10,3% fueron hombres. A continuación se entregaran las siguientes medidas que implementó la Subsecretaría de Turismo en el año 2020 en esta materia. Se realizó la confección de 01 Modelo de capital humano denominado "Propuesta de Modelo de Capital Humano para Turismo" y 01 documento denominado "Poblamiento de Marco de Cualificaciones de Turismo" los cuales incorporan enfoque de género. El Plan Estratégico de Capital Humano para el turismo establece lineamientos e iniciativas específicas a desarrollar en un período de 4 años (2019-2022), todas ellas vinculadas a procesos de Capacitación, Certificación, Formación e Investigación. Dado este contexto y contando con indicadores claros de seguimiento se desarrollaron 2 de los proyectos especificados para el desarrollo de este Plan estratégico: Modelo de Capital Humano y Poblamiento de Marco de cualificaciones para turismo. Estos dos proyectos resultan fundamentales no solo para el cumplimiento de metas, sino además para definir los lineamientos generales para fortalecer el desarrollo de capital humano del turismo en nuestro país. La incorporación de una cláusula de género en los convenios de colaboración y de transferencias de recursos suscritos por la Subsecretaría de Turismo, tienen como objetivo principal promover la eliminación de la discriminación hacia la mujer, fomentar la utilización de lenguaje inclusivo e imágenes no sexistas, como también la ampliación de la participación equitativa de hombres y mujeres en todos los sectores y ámbitos relacionados con el cumplimiento de los convenios", como así también abordar los siguientes aspectos: - Respetar el principio de igualdad y no discriminación de sexo. - Considerar las implicancias para hombres y mujeres que importen el desarrollo de las acciones y/o actividades derivadas de su cumplimiento. - Adoptar medidas pertinentes destinadas a promover la equidad de género. - Fomentar la obtención de estadísticas del sector turístico que cuente con desagregación por sexo. Durante el año 2020 se incorpora criterio de evaluación inclusiva en el 100% de las licitaciones públicas de la Subsecretaría de Turismo. Dicha incorporación tuvo como fin fomentar la participación de mujeres en las contrataciones realizadas a través de licitaciones públicas. Por otro lado, dicha acción generó la sensibilización de las contrapartes técnicas que elaboraron bases de licitación respecto a la importancia de incorporar el criterio de evaluación inclusiva con enfoque de género.

Medidas	Resultados 2020
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	No aplica
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	Se realizó la Elaboración de infografía del Turismo Receptivo con datos desagregados por sexo a partir de los resultados obtenidos del “Estudio de Turismo Receptivo y Emisivo Año 2019”. Dicho estudio, se levanta a través de una encuesta que se realiza en el aeropuerto internacional de Santiago en forma mensual, en que el formulario está diseñado de manera tal, que permita capturar la información del sexo de las personas extranjeras que visitan el país con fines turísticos. Esto permite en la práctica poder desagregar los resultados según sexo, conociendo las diferencias que se producen en variables claves turísticas como el gasto, la permanencia o actividades realizadas, información que se publica en archivos formato Excel, y que se potencia con la publicación de la infografía, que constituye un documento más didáctico, amigable y práctico.

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
------------	-----------

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
9170-23	Proyecto de ley que modifica la ley N°20.423, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo	Unificar en un solo organismo la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo	2019-09-03	Tercer trámite constitucional/ senado	Subsecretaría de Turismo/ Servicio Nacional de Turismo

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

N° Ley:

Fecha de promulgación:

Fecha de entrada en Vigencia:

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

No aplica