

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2017

MINISTERIO DE ECONOMÍA,
FOMENTO Y TURISMO

SUBSECRETARÍA DE TURISMO

09 de marzo de 2018

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

www.subturismo.gob.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo.....	4
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	4
Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño. Avances de la Gestión 2014-2018	4
Subsecretaría de Turismo. Avances de la Gestión 2014-2018	5
Subsecretaría de Pesca y Acuicultura. Avances de la Gestión 2014-2018.....	6
Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera. Avances de la Gestión 2014-2018.....	6
Corporación de Fomento de la Producción. Avances de la Gestión 2014-2018	7
Comité Innova Chile. Avances de la Gestión 2014-2018	8
Fiscalía Nacional Económica. Avances de la Gestión 2014-2018.....	9
Instituto Nacional de Estadísticas. Avances de la Gestión 2014-2018.....	10
Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Avances de la Gestión 2014-2018	10
Servicio de Cooperación Técnica. Avances de la Gestión 2014-2018.....	11
Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura. Avances de la Gestión 2014-2018	11
Servicio Nacional de Turismo. Avances de la Gestión 2014-2018	12
Servicio Nacional del Consumidor. Avances de la Gestión 2014-2018.....	13
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Avances de la Gestión 2014-2018.....	14
2. Resumen Ejecutivo Servicio	16
3. Resultados de la gestión año 2017	20
4. Desafíos para el período de Gobierno 2018-2022	42
5. Anexos.....	45
Anexo 1: Identificación de la Institución	46
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018.....	46
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	48
c) Principales Autoridades.....	48
Anexo 2: Recursos Humanos.....	49
Dotación de Personal	49
Anexo 3: Recursos Financieros.....	56

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014-2017	61
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014-2017	63
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017)	64
Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017)	64
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017	65
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017	66
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización/desconcentración 2014-2017.	67
Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017	71
Anexo 11a: Proyectos de ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018	72
Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014-2018	72
Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014-2017	73

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, el desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de la economía del país a fin de lograr un crecimiento sostenido, sustentable y con equidad, mediante la formulación de políticas, programas e instrumentos que faciliten la actividad de las unidades productivas del país y sus organizaciones corporativas y las instituciones relacionadas con el desarrollo productivo y tecnológico del país, tanto públicas y privadas, nacionales y extranjeras.

La Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, coordinada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, es la hoja de ruta del Gobierno en materia de productividad. Está compuesta por 47 medidas –nueve proyectos de ley y 38 medidas administrativas- y fue construida a partir de cuatro objetivos estratégicos: (i) Promover la diversificación productiva e impulsar sectores con alto potencial de crecimiento, (ii) democratizar el emprendimiento y la innovación, (iii) aumentar la productividad y competitividad de nuestras pymes, apoyando su gestión, asociatividad y acceso a financiamiento, y (iv) fortalecer la institucionalidad y gestión del Estado para apoyar la competitividad del sector productivo, el 89 por ciento de las medidas propuestas han sido cumplidas.

Dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en 2017, podemos destacar:

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño. Avances de la Gestión 2014-2018

La Agenda de Productividad dio paso a la creación del primer Laboratorio de Innovación Pública de Latinoamérica. Su mandato es desarrollar, facilitar y promover procesos de innovación dentro de las instituciones del Estado chileno que tengan como objeto final los usuarios.

Los distintos programas del Laboratorio de Gobierno han logrado movilizar a más de 5.500 personas, entre estudiantes, profesores y emprendedores, al alero de desafíos tan relevantes como mejorar las atenciones de salud, la eficiencia energética y la respuesta pública ante desastres naturales, entre otros. Adicionalmente, más de 2.200 funcionarios públicos a lo largo de Chile, están movilizados en pos de mejorar la gestión del Estado, compartiendo metodologías y buenas prácticas, a través de la Red de Innovadores Públicos.

Al alero de la Agenda, nació Escritorio Empresa, una plataforma electrónica en la cual distintos organismos públicos y organizaciones privadas interoperan para ofrecer en un solo sitio y de manera coordinada un conjunto de soluciones y servicios que las empresas y emprendedores requieren para iniciar y operar sus negocios de manera más eficiente. Hoy se realizan más de 170 mil trámites al mes

mediante las más de 50 soluciones que se ofrecen a la realización de trámites y se han incorporado más de 150 municipios.

Otro hito fue la promulgación de la nueva Ley General de Cooperativas, en enero de 2016, la cual presenta un énfasis importante en inclusión y equidad y profundiza sobre los aspectos más importantes para resguardar el carácter participativo de este tipo de entidades, además de simplificar los trámites y requisitos para su constitución.

Subsecretaría de Turismo. Avances de la Gestión 2014-2018

Durante el período 2014-2017, se ha posicionado la industria del turismo en la agenda pública y avanzado significativamente en materias de promoción, inteligencia de mercado, sustentabilidad, inversión, competitividad, calidad y capital humano. El año 2015 se dio inicio a la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, el que contempla cinco componentes, a través de los cuales se han ejecutado iniciativas en conjunto con el sector público y privado, ejecutando durante el período 34,7 millones de dólares, lo que se suma a los presupuestos propios de otras instituciones.

Se potenció el desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas mediante la implementación del “Plan de acción de turismo sustentable en Áreas Protegidas del Estado 2014-2018”, y la gestión del uso público en parques y reservas nacionales mediante la inversión en infraestructura para visitantes en 14 Áreas protegidas del Estado por un monto de 3.751 millones de pesos.

Durante el período, hubo un Incremento significativo de los recursos destinados a promoción turística internacional, que durante el período 2014-2017 se asignaron más de 56 millones de dólares, inversión que se vio reflejada en el notable crecimiento de llegada de turistas extranjeros, que en 2017 alcanzó la cifra de 6,4 millones de turistas, lo que representa un crecimiento de 14,3%, respecto al año 2016, cifra con la que se duplicó la llegada de turistas en los últimos seis años. El aumento en la llegada de turistas ha estado acompañado con el incremento en el ingreso de divisas provenientes del gasto de los turistas extranjeros en el país, que acuerdo a las cifras preliminares, en 2017 el ingreso de divisas alcanzaría la cifra récord de 4.200 millones de dólares. Además, se logró el posicionamiento de Chile como destino de naturaleza y turismo aventura, lo que se ha visto reflejado en los reconocimientos obtenidos en los World Travel Awards como “Mejor destino de turismo aventura en el mundo” por segundo año consecutivo y “Mejor destino de turismo aventura de Sudamérica” por tercer año consecutivo.

Subsecretaría de Pesca y Acuicultura. Avances de la Gestión 2014-2018

El Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala (INDESPA) ya es una realidad tras su aprobación en el Congreso. La iniciativa legal planteada desde la Subsecretaría de Pesca y Acuicultura busca mejorar la capacidad productiva y/o comercial de los sectores de la pesca artesanal y -por primera vez- de la acuicultura a pequeña escala. Lo anterior, debido a la importancia que tiene la actividad pesquera artesanal en el país y que se desarrolla en más de 460 caletas a lo largo de Chile. INDESPA contará con un presupuesto inicial de \$16 mil millones de pesos y de alrededor de \$25 mil millones en régimen para apoyar financieramente a los pescadores mediante la facilitación del acceso al crédito a pescadores artesanales, asistencia técnica y capacitación directa o indirecta a los beneficiarios en todo el país.

Además, después de ocho meses de trabajo, se lanzó el Plan Estratégico “Del Mar a mi Mesa 2017-2027” para aumentar el consumo de productos del mar en Chile, con una hoja de ruta al 2027. En ese plazo se propone dar un salto en la presencia de pescados y mariscos en la alimentación, pasando de los actuales 13 kilos a los 20 kilos per cápita, que hoy constituyen el promedio mundial de consumo.

Mediante los Comités de Manejo, durante el período 2014-2017, se promulgaron 10 planes de manejo, de los cuales 7 corresponden a peces, jibia y crustáceos y 3 corresponden a recursos bentónicos, comprometiendo a todo el sector con la conservación responsable de la actividad.

Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera. Avances de la Gestión 2014-2018

En el período 2014-2018 se realizó la transición desde el antiguo Comité de Inversiones Extranjeras a la nueva Agencia de la Promoción de la Inversión Extranjera, esto en el contexto de importantes cambios normativos impulsados por la aprobación de Ley 20.848, la que establece un nuevo marco e institucionalidad en estas materias. El Comité de Ministros creado por dicha ley, definió la estrategia de fomento y promoción de la inversión extranjera, la cual ha sido implementada por InvestChile, a través de la instalación de los procesos clave, las capacidades y la institucionalidad necesaria para incrementar sustantivamente la materialización de inversiones.

En el marco de la puesta en marcha de la Agencia y, en un trabajo conjunto con DIRECON-Prochile, se instalaron las Agregadurías de Inversión en mercados estratégicos: Tokio para atender Asia, San Francisco para América del Norte y Frankfurt para Europa, las que en conjunto constituyen la red internacional de InvestChile.

En cuanto a la instalación del proceso comercial de la agencia, durante el período, se diseñaron e implementaron las Estrategias Sectoriales de Promoción de Inversiones, las cuales permiten traducir la estrategia de fomento y promoción de la Inversión Extranjera Directa a los sectores priorizados y definir planes de promoción alineados y atingentes a las características de cada sector. Todo ello ha generado que, durante el año 2017, InvestChile realizara más de 106 actividades de promoción de inversiones, en Chile y el extranjero, destinadas a atraer inversiones en los sectores priorizados en cerca de 19 países.

Como resultado de las acciones implementadas, InvestChile está gestionando una cartera de 168 proyectos de inversión extranjera en diferentes etapas de desarrollo, asociados a la creación de más de 8 mil nuevos empleos potenciales y 6 mil 800 millones de dólares de inversión. Asimismo, durante el 2017, contamos con 31 proyectos en fase de materialización, asociados a la creación de 2.369 nuevos empleos y a 912 millones de dólares de inversión.

Corporación de Fomento de la Producción. Avances de la Gestión 2014-2018

Un sello distintivo de la administración de CORFO durante este periodo ha sido el diseño e implementación del programa transforma, a través del cual se han potenciado 34 programas de especialización inteligente, aportando al desarrollo de sectores como la minería, turismo sustentable, agroalimentos, manufacturas avanzadas, economía creativa, pesca y agricultura y a plataformas habilitantes como logística, energía y agua e industrias inteligentes.

Con el objetivo de democratizar el emprendimiento y la innovación se logró un aumento significativo de la masa crítica de emprendimientos dinámicos apoyándose durante el periodo a 2.672 proyectos, además gracias al trabajo realizado por fortalecer el ecosistema emprendedor al finalizar el año 2017 se aprecia una Red de Apoyo a los Ecosistemas de Emprendimiento consolidada y presente en todas las regiones del país; esta red está compuesta por 30 Espacios Colaborativos de Coworking, 7 Espacios Hub Global, 3 Aceleradoras Corporativas en ejecución, 4 Aceleradoras de Sectores Estratégicos y 18 Incubadoras, además del apoyo 4 Programas de Aceleración de Sectores Estratégicos y una red de mentores con cobertura nacional que brinda un importante apoyo a las fases tempranas de creación de emprendimientos

La Agenda de Productividad incorporó por primera vez un enfoque social y de género a la política de emprendimiento. En el caso del emprendimiento social, se destinaron fondos especiales para iniciativas orientadas a impactar positivamente en asuntos medioambientales y sociales, financiando además el primer Hub Global social y el primer fondo de capital de riesgo con foco social.

En términos de género se creó The S-Factory, una iniciativa que opera bajo el alero de Start-Up Chile y que constituye el primer programa de apoyo al emprendimiento tecnológico femenino, orientado a la construcción de prototipos funcionales.

En el ámbito del financiamiento empresarial y estudiantil, se consolidó la gestión de la Gerencia de Inversión y Financiamiento, comenzando por dar una solución a los problemas generados por el atraso en los pagos de siniestros. Alineado con los objetivos de política pública de incentivar el financiamiento privado de proyectos tecnológicos se puso en operación un programa de capital de riesgo orientado exclusivamente a cubrir emprendimientos tecnológicos en etapas más tempranas de desarrollo (fondos de etapas tempranas tecnológicas - FET). La novedad del programa, es que además del financiamiento para la constitución de fondos, se desarrolló una cobertura con el objetivo de alinear los resultados obtenidos con los aportes privados efectuados a los fondos. Durante el año 2017 los primeros fondos FET materializaron inversiones en 11 empresas.

Comité Innova Chile. Avances de la Gestión 2014-2018

A través del Comité InnovaChile, CORFO busca “promover que las empresas nacionales incorporen la innovación e I+D como estrategia para mejorar su productividad, sofisticación y diversificación productiva”, siendo sus desafíos: aumentar el número de empresas que incorporen la innovación como estrategia de competitividad y productividad, diferenciando las estrategias según el tipo de empresas y con participación de empresas de todo el país; y provocar una transformación para un Chile menos desigual y más desarrollado, brindando oportunidades y cambiando el cómo hacemos las cosas.

Al respecto podemos señalar que al 2017 se cuenta con 13 Centros de Extensionismo Tecnológico enfocados en sectores económicos estratégicos del país y operan en distintas regiones del país, que han atendido a más de 4.340 PYMES. Se apoyaron más de 800 proyectos de innovación en 2017, alcanzando un total de 2.028 en el periodo 2014-2017 en comparación con los 434 proyectos apoyados entre 2010 y 2013.

Como parte de la política de profundización en la investigación y desarrollo, es importante señalar que posteriores a las modificaciones a la Ley de I+D en 2012, esta tuvo un aumento sostenido en proyectos certificados alcanzando un máximo de \$76.500 millones en 2016, lo que se complementa a través de los subsidios con componentes de I+D, para lo cual se destina anualmente el 35% de su presupuesto.

Otro elemento importante a destacar ha sido el impulso a la innovación inclusiva, a través de convocatorias con enfoque de género para las líneas de Capital Humano para la Innovación y Voucher de Innovación, las que han apoyado en conjunto más de 146 proyectos por \$1.353 millones. El programa de Innovación Social también ha relevado la innovación desde las regiones, a partir de sus propias necesidades y oportunidades, contando con concursos en las regiones de Atacama, Aysén, Los Lagos, Antofagasta, Valparaíso, Coquimbo y Los Ríos.

Dentro de los principales logros del periodo se puede señalar es la incorporación de Chile a la RED EUREKA, la red de innovación e I+D más grande del mundo. InnovaChile ya ha realizado dos concursos con los diferentes países que incorporan esta red.

Finalmente, la calificación de “Buen Desempeño” obtenida en la Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG) realizada por la Dirección de Presupuesto, permitió reflejar el trabajo realizado logrando constatar entre otros resultados, que el logro del fin y propósitos creados, y los instrumentos están claramente orientados a abordar las fallas de mercado que lo justifican; que no existe captura del programa por un grupo de empresas.

Fiscalía Nacional Económica. Avances de la Gestión 2014-2018

En el período 2014 al 2017 la FNE ha experimentado una ampliación de atribuciones en materia de investigación y denuncia de ilícitos anticompetitivos, esto debido a la publicación de la Ley 20.945 de 2016 que perfecciona el Sistema de Libre Competencia en Chile y que modificó el DL 211 de 1973, normativa base para la FNE.

Con la mencionada modificación, la institución obtuvo la facultad de aprobar o no operaciones de concentración, siendo obligación la notificación por parte de las empresas en aquellos casos que excedan los umbrales determinados en la ley. Junto a ello, se otorgó la capacidad de realizar estudios en sectores económicos para efectuar recomendaciones normativas a entes económicos, se fortalecieron las sanciones a las infracciones a la Libre Competencia, se estableció la obligatoriedad de informar la participación en directorios de empresas competidoras cuando ellas exceden el 10% y también se establecieron condenas penales para el delito de colusión.

Para la implementación legal la FNE debió modificar su estructura y fortalecer la dotación de profesionales especializados en Libre Competencia. En cuanto a los casos más relevantes, cabe destacar para el período 2014 a 2017 la focalización en importantes mercados para la comunidad, dentro de ellos se encuentra el caso contra Agrosúper y otros (Caso pollos) presentado el 2011 y con sentencia en última instancia en el 2015 en la Corte Supremos donde se acogió ampliamente, tanto en sanciones como en valores de multas, lo requerido por la FNE. Similar situación, también en acuerdos colusorios sucedió con el caso contra CMPC y SCA (Caso Tissue) con la presentación el año 2015 y sentencia TDLC el año 2017.

A lo anterior se suman el logro a contar del año 2013 hasta la fecha de un 100% de efectividad en cuanto las sentencias, señalando por parte de las instancias TDLC y Corte Suprema, la decisión de acoger los Requerimientos presentados por parte de la FNE.

En materia de *Advocacy* la FNE continuó trabajando en el ámbito nacional con la difusión de los beneficios de la libre competencia y empoderó su participación a nivel internacional en prestigiosos organismos dedicados a esta materia como son la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, la ICN (*International Competition Network*), ABA (*American Bar Association*), UNCTAD (*United Nations Conference on Trade and Development*). En el año 2017 el Fiscal Nacional Económico fue elegido miembro de la mesa directiva del Comité de Competencia de la OCDE, donde están representadas las más importantes agencias del mundo y el Jefe de División Estudios de Mercados FNE fue seleccionado para ocupar el cargo de Presidente del *Competition Policy and Law Group* de la APEC por los años 2018 y 2019.

Instituto Nacional de Estadísticas. Avances de la Gestión 2014-2018

Durante 2017, el INE elaboró y difundió más de 70 productos estadísticos continuos en diversas temáticas, con metodologías mejoradas y actualizadas con estándares exigidos por organismos internacionales, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Naciones Unidas.

Entre los principales desafíos desarrollados durante este periodo destaca la realización del Censo de Población y Vivienda 2017, que contó con la masiva participación de más de 500 mil censistas que acudieron a 7.600 locales operativos distribuidos por todo el país, arrojando los primeros resultados definitivos en diciembre 2017 con un total de 17.574.003 personas y 6.499.355 viviendas censadas. Otro aspecto a destacar es el desarrollo y profundización del Programa de Modernización en las áreas de Planificación Estratégica, Procesos, Gestión de Personas y Tecnologías, constituyéndose en una fuerte inyección de activos, especialmente en el ámbito informático.

Todo lo mencionado es una muestra del permanente trabajo del INE por el aseguramiento de la calidad de la información que entrega, por la comparabilidad y por la homologación de las estadísticas que elabora; así como del importante esfuerzo de modernización para la mejora en la gestión institucional.

Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Avances de la Gestión 2014-2018

INAPI consolidó sus operaciones como Autoridad Internacional para la Búsqueda y del Examen Preliminar de Patentes (ISA/IPEA, por sus siglas en inglés) en el marco del Tratado de Cooperación en materia de Patentes, lo que en la práctica significa que pasó a ser una de las 21 oficinas de patentes más importantes del mundo, siendo la segunda oficina en la región junto a Brasil, y la segunda en el mundo de habla hispana junto a la oficina española, capaz de desarrollar informes internacionales de patentabilidad.

Durante el año 2017 se recibieron un total de 33.223 solicitudes de marcas nuevas, y 45.008 si se consideran estas solicitudes por una categoría de productos y servicios durante el año 2017. Nuevamente se mejoraron los estándares en los tiempos de tramitación, donde las solicitudes de registro de marcas se obtuvieron en 5,6 meses promedio, bajando por cuarto año consecutivo. Una de las prioridades de INAPI es reducir la antigüedad del stock solicitudes de patente, durante el año 2017 se gestionaron 2.757 solicitudes ingresadas en el año 2013 o anteriores, disminuyendo el stock de solicitudes de esos años en un 59%. Además, este logro se refleja en que la tramitación de una patente sin oposición tiene un horizonte de tramitación de 4,0 años en promedio, lo que implica una reducción de 5% respecto del año 2016.

En materia de gestión de personas, durante el año 2017 se dio inicio en INAPI al primer piloto de Teletrabajo en el Estado de Chile, en el que 17 funcionarios trabajan 4 días a la semana desde sus hogares. Los resultados evidencian una mejora en la conciliación de la vida laboral, familiar y personal en un contexto donde se aumentó la producción institucional tanto en marcas como patentes.

Servicio de Cooperación Técnica. Avances de la Gestión 2014-2018

La Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento propuso un ambicioso plan para mejorar las condiciones de nuestras empresas de menor tamaño. A través de SERCOTEC, se alcanzó la importante cifra de beneficiar a 341.262 empresas de menor tamaño y emprendedores, y a 117 organizaciones de micro y pequeñas empresas, a contar con una mejor gestión, generar lazos asociativos con su entorno y acceder a financiamiento, entre otros.

Durante el año 2017 se terminó la implementación de la red de 51 Centros de Desarrollo de Negocios, que están operados por universidades, organizaciones empresariales y corporaciones de desarrollo productivo y ofrecen una asesoría individual de alto valor para el cliente, sin costo y con una infraestructura con enfoque de inclusividad y género. Los resultados han superado con creces las expectativas ya que, desde el inicio de su operación, los centros han asesorado a casi 23 mil clientes, con más de 4 mil empresas teniendo aumentos en ventas por un total aproximado de \$37 mil millones y se han generado más de 3 mil nuevos empleos formales. Además, más de 1.700 empresas obtuvieron inversiones privadas por alrededor de \$12.000 millones de pesos.

Otro de los compromisos de la Agenda de Productividad implementado por Sercotec fue el programa de fortalecimiento de barrios comerciales que ha sido concebido como un modelo de gestión asociativa del barrio. Actualmente hay 63 barrios participando y entre sus principales resultados están la conformación y formalización de los grupos asociativos locales, la incorporación de nuevas tecnologías para mejorar la experiencia de compra en 10 barrios, la implementación de obras de confianza en 60 barrios para mejorar su imagen, la habilitación de infraestructura en 15 barrios, y la mejora de entorno en 20 de ellos. Esta experiencia fue reconocida por City Leadership Lab de University College of London.

Otro compromiso de gobierno fue duplicar el Fondo de Modernización de Ferias Libres, pasando de \$1.062 millones a \$2.033 millones de ejecución. Esto permitió que en el periodo se ejecutaran \$6.500 millones aproximadamente y se beneficiara a más de 31 mil puestos de ferias.

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura. Avances de la Gestión 2014-2018

Se ingresó al Congreso el proyecto de Ley que “Moderniza y fortalece el ejercicio de la función pública del Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura” (Boletín 10482-21). Este proyecto contiene entre otras materias, disposiciones para perfeccionar normas tales como nuevas facultades de monitoreo, control y vigilancia, nuevas infracciones y delitos y nuevas obligaciones para los agentes de la actividad pesquera.

Durante el año 2017, las actividades de fiscalización orientadas al sector de la pesca extractiva (no incluye aquellas efectuadas vía monitoreo satelital de naves) contempladas en el plan alcanzaron a 83.516. De estas actividades, un 97% corresponde a actividades de inspección en terreno y el otro 3% a verificaciones de tipo documental, subiendo las actividades en terreno un 12,8% respecto del año anterior. Además, se consolidó la Escuela de Fiscalización de SERNAPESCA, creada en el año

2015 para potenciar las capacidades de los fiscalizadores, privilegiando la transferencia de conocimiento entre los funcionarios poniendo así en valor su experiencia.

Se puso en marcha un plan para facilitar las declaraciones de operación que deben hacer los usuarios sectoriales, ofreciendo servicios en línea, buscando con ello, además de mejorar la satisfacción de usuarios, contar con información oportuna y de calidad, requisito indispensable para mejorar los procesos de fiscalización. Un esfuerzo destacable por sus resultados es el sistema de trazabilidad a través del cual a fines del 2017 se logró que de un total de 213 mil 119 declaraciones de la pesca artesanal, el 66% (140 mil 210) ingresaron a través del sistema de trazabilidad.

Servicio Nacional de Turismo. Avances de la Gestión 2014-2018

Durante el periodo, Sernatur ejecutó los Programa Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio e implementó el Programa Turismo Familiar, este último comprometido en el Programa de Gobierno, reafirmando con ello su compromiso de facilitar el acceso de distintos grupos de interés a los beneficios que proporciona la actividad turística y al mismo tiempo, contribuir al desarrollo de la industria turística en los distintos destinos participantes. En su conjunto, estos programas pudieron beneficiar a más de 345.000 personas y un promedio de 647 prestadores de servicios turísticos por año, principalmente micro, pequeñas y medianas empresas del sector turismo y alcanzó una inversión superior a los MM \$33.000.000 sólo por concepto de subsidio. El nuevo Programa Turismo Familiar, iniciado el año 2015, benefició a 31.267 personas, repartidas en 12.096 familias vulnerables desde la región de Atacama hasta la región de Los Ríos, visitando 25 destinos diferentes y con una participación promedio de 36 servicios de Alojamiento Turístico por año, totalizando un aporte en el periodo por concepto de subsidio de MM \$3.465.705.- Por su parte el Programa Vacaciones Tercera Edad movilizó en sus temporadas a más de 214.000 pasajeros, en más de 50 destinos a lo largo de todo el país, lo que significó una inversión por parte del Estado de un monto total de MM \$19.552.195 sólo por concepto de subsidio, en la prestación de los distintos servicios del paquete turístico se vieron beneficiadas 821 empresas o prestadores de servicios durante el año 2017, alcanzando un promedio anual de 481 empresas del sector. Finalmente, el Programa Gira de Estudio, en el mismo periodo favoreció a 102.691 pasajeros en 22 destinos repartidos en todo el país, gracias a un aporte estatal de MM \$10.788.435.-, la participación de prestadores de servicios turísticos alcanzó un promedio anual de 130. Cabe destacar que, durante este periodo, se firmaron importantes convenios de colaboración con el Ministerio de Educación, SENADIS y SENAME, en el marco de distintas políticas públicas que permitieron ampliar el alcance inclusivo del Programa.

Otro aspecto relevante de la gestión fue la certificación voluntaria para los prestadores de servicios turísticos, logrando terminar el año 2017 con 536 servicios que cuentan con Sello de Calidad Turística vigente, de los cuales 415 son nuevas empresas que se han sumado al Sistema durante este Gobierno. En materia de turismo receptivo, destacables son las cifras de turistas internacionales que nos visitaron durante el periodo 2014 – 2017, los que sobrepasaron los 20 millones, resultado que en gran medida se debe a la implementación del Plan de Marketing Turístico Internacional y de estrategias que favorecen la diversificación de la oferta turística con elementos culturales a través de la promoción de productos y destinos emergentes.

La declaración por parte de Naciones Unidas a 2017 como el Año del Turismo Sostenible para el Desarrollo, implicó aumentar de modo considerable el número de prestadores de servicios turísticos certificados con la Distinción en Turismo Sustentable (Sello S): solo en 2017 se registraron 121 Sellos S vigentes, todo un récord en cuanto al número de certificaciones en sustentabilidad. Además, se obtuvo el reconocimiento de GSTC (Consejo Global de Turismo Sustentable) a los estándares para turoperadores y agencias de viajes del Sello S.

Servicio Nacional del Consumidor. Avances de la Gestión 2014-2018

Con respecto al Proyecto que modifica la Ley 19.496, con fecha 18 de enero de 2018, el Excmo. Tribunal Constitucional se pronunció acerca del Proyecto de Ley, declarando inconstitucionales algunos de los nuevos preceptos que se pretendían introducir a la Ley 19.496, entre los que destacan aquellas normas relacionadas con la Facultad sancionatoria y la Facultad normativa. En este contexto las principales modificaciones y mejoras que serán introducidas con el Proyecto de Ley son: el cambio sustantivo de la institucionalidad de protección de los derechos de los consumidores, permitiendo generar procedimientos más rápidos y eficaces, fortaleciendo a las Asociaciones de Consumidores y entregando más facultades al SERNAC; se confiere al SERNAC atribuciones fiscalizadoras, lo que significa que se aumentan los techos de las multas dando mayor margen a quien impone la multa y aumenta el plazo de la prescripción de 6 meses a 2 años; por otro lado, el proyecto fortalece a las asociaciones de consumidores, actores relevantes en la protección al consumidor.

El presupuesto para el periodo 2014-2018 contempló en específico asignación de recursos para el Proyecto de Modernización el cual ascendió a \$2.098.471.000 ejecutándose aproximadamente un 99%, destacándose las acciones centradas en el despliegue y alineamiento de la estrategia a nivel nacional; en el diseño de iniciativas estratégicas, generación de tableros de contribución y Modelo de gobernanza; y en la implementación de las iniciativas que darán forma al ecosistema tecnológico de SERNAC con énfasis en los datos e información. Por otra parte, se asignaron más de M\$ 1.700.000 al Programa de Educación Financiera (PEF), del cual se ejecutó un 97%, permitiendo llegar a más de 345 mil beneficiarios únicos a través de 3.481 actividades educativas, para escolares, jóvenes y personas mayores. Además, se logró la incorporación de 616 establecimientos al Programa. Asimismo, 1.913 participantes aprobaron en el curso de perfeccionamiento docente. En materias de Fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores, el monto total destinado a la ejecución de los proyectos durante los 4 años de gestión sobrepasa los MM\$ 1.556, efectuándose 8 llamados a Fondo Concursable, con un total de 207 proyectos que beneficiaron a 77 asociaciones de consumidores. Se destaca además la gestión en el territorio, realizado a través del SERNAC Móvil, que es un canal de atención presente en todo el territorio nacional y que efectúa la gestión de consultas (ingreso y cierre) e ingreso de reclamos. Esta iniciativa, cuenta con 3 Móviles, los cuales recorrieron todas las regiones del país, logrando una cobertura para el periodo de 338 comunas de un total nacional de 346, equivalente al 98%.

En el ámbito productivo, se destacan los resultados obtenidos en materias de Estudios de la industria, empresas y producto, con la realización de 476 Estudios, reportes y ranking, dentro de los cuales se destacan 254 estudios, 49 ranking y 173 reportes. Al mismo tiempo, se realizaron 2.643 Sondeos de precios de los cuales 2.345 fueron en regiones. Además, se realizaron 10 Estudios de caracterización

y comportamiento del consumidor con el propósito de conocer de manera adecuada las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

En materia de orientación, asesoría jurídica y protección, durante el periodo 2014-2018 han ingresado 1.632.911 Consultas y se recibieron 1.158.506 Reclamos para su tramitación ante las empresas, a través de los distintos canales de atención con que cuenta el SERNAC. En el ámbito de la protección al consumidor, se dio inicio a 219 Mediaciones Colectivas, 108 Demandas Colectivas y 4.577 Juicios de Interés General. Además, durante el período, se cerraron 3.437 Juicios de Interés General obteniéndose resultado favorable en un 75% de los juicios y se cerraron 222 Mediaciones Colectivas, de las cuales alrededor del 45% obtuvieron resultado favorable, acordándose como compensación en favor de los consumidores más de 104 mil millones de pesos, para más de 17 millones de personas beneficiadas. Además, durante el 2017, se presentó la mayor alza respecto a las demandas colectivas en defensa de los intereses colectivos y difusos, llegando a un total de 55 Demandas Colectivas, representando un aumento de 143% en relación al mejor año productivo. Se revisaron 123 contratos de Adhesión, cuyo análisis de cláusulas abusivas, derivaron en una serie de acciones administrativas y judiciales. Siguiendo en la línea de protección, se levantaron 1.410 Actas de Ministro de Fe a nivel nacional, labor que está dirigida a certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida Ley de Protección al Consumidor. De la implementación de dicha programación, resultaron un total de 834 denuncias por concepto de Salidas de Ministros de Fe.

En materia de Información y Difusión, se llevaron a cabo 33 Campañas Comunicacionales y 60 versiones de la Feria del Consumidor, permitiendo acercar la oferta pública del SERNAC a los ciudadanos de manera directa, promoviendo actores informados y empoderados de sus derechos como consumidores. Se destaca, además, la generación de más de 75 mil menciones en la prensa, más de 591 mil seguidores en Twitter, más de 10 millones de visitas en nuestra web y más de 48 mil seguidores en Facebook.

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Avances de la Gestión 2014-2018

Desde la entrada en vigencia de la Ley 20.720 en octubre de 2014 a diciembre de 2017 se contabilizan en total 79.034 atenciones presenciales. De éstas, el 52% corresponden a la región Metropolitana. Le siguen en orden descendente la región del Biobío (7%), la región de Valparaíso (5%), y la región de Arica y Parinacota (4%). Por otro lado, el tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos disminuyó de 52 días en el año 2016 a 38 días en el 2017.

Del año 2014 a la fecha, se han acogido a tramitación 8.815 procedimientos concursales, 3.110 de Renegociación de la Persona Deudora, 2.044 de Liquidación de bienes de empresas, 3.522 de Liquidación de bienes de la persona deudora y 139 de Reorganización de la empresa deudora.

Los procedimientos de renegociación evidencian un aumento sostenido, al considerar la variación del año 2017 con respecto al año anterior se observa un incremento en un 25% de casos. En tanto, el año 2017 se fiscalizaron 148 quiebras, 500 fiscalizaciones a incautaciones a Empresas Deudoras y 303 a personas deudoras, y se efectuaron 241 fiscalizaciones a enajenaciones de bienes a Empresas Deudoras, y 138 a personas deudoras. En el marco de la antigua legislación, 202 quiebras fueron sobreseídas definitivamente.



JORGE RODRÍGUEZ GROSSI
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO



2. Resumen Ejecutivo Servicio

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

En este marco, durante el año 2017, la Subsecretaría de Turismo continuó con la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, correspondiente a la medida 4 de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento. Dentro de los logros alcanzados en la ejecución del Plan destacan:

- 67 destinos turísticos beneficiados a la fecha, con más de 8.000 millones de pesos, asignados en 2017.
- Durante el período 2014-2017, se han asignado más de 56 millones de dólares en promoción turística internacional, inversión que se vio reflejada en el notable crecimiento de las llegadas de turistas extranjeros al país, que el año 2017 alcanzó los 6,4 millones, cifra con la que se duplicó la llegada de turistas en los últimos seis años. Asimismo, representa un crecimiento de 14,3% respecto al año 2016.
- El aumento en la llegada de turistas ha estado acompañado con el incremento en el ingreso de divisas provenientes del gasto de los turistas extranjeros en el país que, de acuerdo con cifras preliminares, en 2017 alcanzaría la cifra récord de 4.200 millones de dólares.
- Se dio continuidad a la ejecución del Plan de Marketing Turístico Internacional 2016-2018, que contempló, en su plan de acción 2017, la realización de 34 acciones promocionales (workshops, ferias y campañas, entre otros), acordadas en conjunto con el sector privado en el Consejo Consultivo de Promoción Turística.
- Continuó la ejecución de la campaña “Naturaleza Abierta”, iniciada en 2016. Adicionalmente, como parte de esta campaña, se produjeron y obtuvieron derechos de reproducción de 242 horas de material, con lo que se generaron 600 videos promocionales.
- Nuevamente Chile obtuvo reconocimientos que lo destacan como destino de naturaleza y turismo aventura: “Mejor destino de turismo aventura en el mundo” por segundo año consecutivo y “Mejor destino de turismo aventura de Sudamérica” por tercer año consecutivo, ambos en los World Travel Awards. Asimismo, “Chile is waiting for you” fue premiado como mejor video de turismo de América en la asamblea general de la Organización Mundial del Turismo; la revista *Lonely Planet* eligió a Chile como destino imperdible de 2018, *The New York Times* destacó dentro de su listado de los 52 destinos para visitar en 2018, el desierto de Atacama con el lugar N°2 y la ruta de los parques de la Patagonia con el N°6, y *National Geographic Traveler* destacó la ciudad de Santiago como destino imperdible 2018.
- En cuanto a potenciar el desarrollo turístico sustentable en Áreas Protegidas del Estado, durante 2017 continuó la implementación del “Plan de acción de turismo sustentable en Áreas

Protegidas del Estado 2014-2018”. En este marco destaca el trabajo y alianzas con otros organismos, como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y Parks Canada. Como resultado de estas colaboraciones, se tienen: la generación de estudios de intensidad de uso, planes de infraestructura y la constitución de mesas participativas, que buscan generar visiones comunes para la gestión sustentable del turismo en Áreas Protegidas y sus entornos.

- Durante 2017, se invirtieron 2.477 millones de pesos, para la puesta en valor de 9 Áreas Protegidas, consistente en diseños e implementación de infraestructura. Destacan los diseños en Yendegaia, Bernardo O’Higgins y Torres del Paine, así como la inauguración de la segunda de etapa de obras en los parques nacionales Pan de Azúcar y Radal Siete Tazas. Adicionalmente, otro resultado obtenido es que parte de las obras ejecutadas en los parques nacionales Pan de Azúcar, Bosque de Fray Jorge y Radal Siete Tazas cuentan con al menos un elemento de infraestructura pública habilitante con criterios inclusivos o de accesibilidad universal. Entre las obras se cuentan, por ejemplo, tramos de senderos con pasarelas accesibles, baños para niños/as, área de mudador familiar, plataforma accesible al centro de interpretación, sitios de merienda accesibles y estacionamientos para personas en situación de discapacidad, entre otros.
- Se elaboró, en conjunto con el Ministerio de Desarrollo Social, la “Metodología para la formulación y evaluación de proyectos de infraestructura turística”, que además proporciona métodos para estimar la demanda y valorizar beneficios y costos sociales.
- Se destinaron 361 millones de pesos, para el desarrollo de productos turísticos. Entre las iniciativas ejecutadas destaca, en la línea temática de turismo ferroviario, el lanzamiento de la marca de trenes turísticos y la constitución de un comité técnico para impulsar el turismo basado en patrimonio ferroviario de manera conjunta con la Empresa de Ferrocarriles del Estado (EFE), Sernatur. Además, se propicia el trabajo local entre Sernatur y sus direcciones regionales vinculadas con productos de trenes turísticos, filiales de EFE y empresas locales asociadas, entre otros. Así también, son relevantes las inversiones en los ramales Corto Laja, tren El Valdiviano y tren Arica-Poconchile, trabajadas con EFE y Sernatur.
- En la línea de turismo indígena, en conjunto con la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (Conadi) y Sernatur, durante 2017 se organizó una Gira Tecnológica de Turismo Indígena por Ecuador, a la que asistieron 15 participantes de la Escuela de Líderes realizada en 2016. Asimismo, se finalizaron los diseños para la puesta en valor que apuntan al mejoramiento de infraestructura pública habilitante en la comuna de Tirúa, la puesta en valor turística de la cultura y el patrimonio del destino Putre-Parque Nacional Lauca (tramo Putre-Socoroma) y al diseño e implementación de una red de infraestructura de interpretación intercultural de la naturaleza del Lafkenmapu.
- En las líneas temáticas de enoturismo y turismo gastronómico destaca el apoyo en la elaboración de las hojas de ruta del “Programa Estratégico Meso Regional de Especialización Inteligente Enoturismo Sustentable de la Zona Central” y otra en torno al bien público “Desarrollo Sustentable del Patrimonio Gastronómico de Chile”.
- Respecto de la línea temática de turismo astronómico, en diciembre de 2017, se llevó a cabo en la región de Coquimbo un seminario internacional de Turismo Científico, el cual fue

organizado en conjunto con la Organización Mundial de Turismo. Paralelamente se están apoyando dos proyectos regionales, que nacen al alero de la hoja de ruta para el astroturismo en las regiones que presentan mayor potencial: Coquimbo y Antofagasta.

- Fueron publicados, en conjunto con la Dirección de Planeamiento del Ministerio de Obras Públicas, 15 planes especiales de infraestructura de apoyo al turismo sustentable a 2030 y un documento de síntesis nacional. Estos planes son resultado de un proceso participativo que consideró la realización de 55 talleres regionales, a los cuales asistieron representantes de servicios públicos y del sector privado local vinculado al desarrollo turístico. En total, participaron más de 1.900 personas y se levantaron 1.660 iniciativas, con las que se busca impulsar una cartera de proyectos de inversión en infraestructura de competencia del MOP, que faciliten el turismo sustentable en todas las regiones del país.
- Se desarrollaron los diseños para la producción e instalación de señales turísticas aéreas, las que serán instaladas durante 2018 en destinos turísticos seleccionados.
- Fueron actualizadas, junto con la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas, las “Directivas para el desarrollo de proyectos de señalización informativa turística”, documento que complementa el instructivo vigente sobre señalización informativa en caminos públicos.
- Finalizó la implementación del programa Foco Destino, que financió acciones de fomento integradas en 31 destinos turísticos seleccionados, de modo de aportar en la disminución de las brechas de competitividad presentes en esos territorios. Producto de este trabajo, se presentaron más de 100 proyectos de desarrollo turístico para postular a financiamiento público, adjudicándose 56 de ellos, por un monto de 1.853 millones de pesos.
- Durante el período 2015-2018 se han destinado recursos por un monto de 5.243 millones de pesos para la implementación del Programa Turismo Familiar, ejecutado desde el año 2015 por el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur). Durante el período de funcionamiento del programa, han viajado más de 31 mil personas, correspondiente a 10 mil familias vulnerables.
- Fueron beneficiadas 483 empresas con el programa Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO), de las cuales 337 obtuvieron la distinción. A la fecha, en el período 2015-2017 han sido beneficiadas un total de 712 empresas mediante este programa ejecutado por Sernatur.
- En coordinación con la Corporación de Fomento para la Producción (Corfo), el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Sernatur y el Instituto de Desarrollo Agropecuario, durante 2017 fueron ejecutadas 299.118 horas de capacitación en diferentes temáticas para trabajadores y trabajadoras del sector, lo que a la fecha da un total acumulado de 542.930 horas.
- En materia de Zonas de Interés Turístico, durante el año 2017 fueron declaradas Valdivia; Corral; Araucanía Lacustre, Chelenko, Patagonia-Queulat, Curacautín y Lago Lanalhue, que sumadas a las de los años 2014-2016, da un total acumulado de 16 Zonas de Interés Turístico declaradas.
- El proceso de consolidación del Sistema institucional para el desarrollo del turismo creado por la Ley N° 20.423 de 2010 siguió siendo una de las prioridades de la Subsecretaría de Turismo durante 2017. Para esto, dio continuidad al trabajo de identificación de procesos institucionales internos; participó y lideró diversos consejos público-privados, tales como el

Consejo Consultivo de Promoción Turística, el consejo directivo del programa estratégico Transforma Turismo, así como una serie de mesas de trabajo y comités técnicos. Así también se siguió fortaleciendo la participación de Chile en instancias internacionales, tales como el Comité de Turismo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Alianza del Pacífico, Mercosur, la Organización de los Estados Americanos (OEA) y la Organización Mundial de Turismo. En cuanto a fortalecer las relaciones de cooperación con las administraciones de turismo de otros países, mediante el intercambio y transferencia de experiencias y buenas prácticas que aporten al desarrollo de la actividad turística en Chile, durante 2017 se firmó un acuerdo internacional con Perú.

El posicionamiento del turismo en la agenda pública durante los últimos años y su importancia para el desarrollo del país, se ha visto reflejada en el gran aporte que genera en la economía, en la que se han generado avances significativos en materias de promoción, sustentabilidad, inversión, competitividad, calidad, capital humano e inteligencia de mercado. Por lo anterior, el desafío para 2018 es potenciar la institucionalidad turística, en particular, a través del proyecto que modifica la Ley N° 20.423, en relación con una nueva gobernanza en la promoción turística, la redefinición de las competencias del Comité de Ministros del Turismo, la Subsecretaría de Turismo y Sernatur, como también la creación de instancias de coordinación público-privadas en las diferentes temáticas relevantes para el sector. Para dar continuidad al Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable se han asignado recursos por 680 millones de pesos para potenciar el desarrollo turístico sustentable en Áreas Protegidas, 835 millones de pesos para el componente de promoción, 777 millones de pesos para el desarrollo de destinos, 520 millones de pesos para fortalecimiento de la calidad y el capital humano, 368 millones de pesos para el desarrollo de nueva oferta de productos turísticos, así como también se dará continuidad al programa Turismo Familiar ejecutado por Sernatur.



JM

JAVIERA MONTES CRUZ
SUBSECRETARIA DE TURISMO

3. Resultados de la gestión año 2017

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

Compromisos del programa de gobierno y mensajes del 21 de mayo.

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

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

Este compromiso del programa de gobierno está vinculado con otro señalado en el mensaje del 21 de mayo de 2014 referido a implementar un plan de desarrollo turístico sustentable en parques nacionales y Áreas Silvestres Protegidas, incluyendo importantes inversiones en infraestructura pública, recursos especiales para los proveedores de servicios turísticos y recursos para promover estos destinos a nivel nacional e internacional. Respecto de ambos compromisos, durante el año 2015 comenzó la implementación del Plan de Acción de Turismo Sustentable en Áreas Protegidas del Estado, instrumento desarrollado en conjunto con los ministerios del Medio Ambiente y Bienes Nacionales, Sernatur y la Corporación Nacional Forestal (Conaf), que busca mejorar la experiencia de los visitantes de las Áreas Silvestres Protegidas, entregando herramientas y dotando de infraestructura básica a estas áreas, fortaleciéndolas como espacio necesario para la comprensión y valoración de la biodiversidad, relevando la importancia de su manejo y gestión para la conservación y el disfrute de la comunidad.

Cabe destacar que durante el período 2015-2017, se han destinado recursos por más de 3.751 millones de pesos para diseños e implementación de infraestructura habilitante en 14 áreas protegidas del Estado. A continuación, se detallan las acciones realizadas durante 2017 en el marco de la ejecución del Plan de Acción de Turismo Sustentable en Áreas Protegidas del Estado:

- Finalizó la segunda etapa de ejecución de obras en los parques nacionales Radal Siete Tazas y Pan de Azúcar, así como la primera de Bosque de Fray Jorge, lo que sumado a las obras de equipamiento y planta turística ya finalizadas en años anteriores (parques nacionales Vicente Pérez Rosales, Villarrica y reserva nacional Ralco) da un total a la fecha de seis Áreas Silvestres Protegidas del Estado con puesta en valor implementada.
- En noviembre de 2017, fue inaugurada la segunda etapa del proyecto de mejora del parque nacional Pan de Azúcar, cuya ejecución estuvo a cargo de Atacama por un monto de 238 millones de pesos. Esta etapa consideró la habilitación de nueve estacionamientos en cinco áreas del parque, que se encuentran ubicados en los accesos de cuatro senderos y en el área de la caleta. Contempló además la construcción de un centro de interpretación de atención de

visitantes, el cual consta de tres módulos y baños. Adicionalmente, con el fin de dar mayor seguridad y facilidad a los visitantes que hacen *hikking* o *trekking*, se construyó un sistema de cuerdas en el sendero La Aguada.

- En diciembre de 2017 fue inaugurada la segunda etapa de las obras de mejoramiento en el parque nacional Radal Siete Tazas, que contó con un presupuesto de 390 millones de pesos y fue ejecutada por Conaf Maule. En esta etapa del proyecto se realizaron obras de mejoramiento de infraestructura en tres sectores de uso público del parque y corresponden a la construcción de baños asociados con áreas de camping y merienda, kioscos, casetas administrativas, estacionamientos, senderos y una caballeriza.
- En diciembre fueron inauguradas las obras de mejoramiento de infraestructura del parque nacional Bosque de Fray Jorge, que comenzaron a ser ejecutadas el año 2017 por Conaf Coquimbo y tuvo un monto asignado de 471 millones de pesos. Las obras construidas son las siguientes: mejoramientos de los senderos Semidesértico, El mineral, Bosque relicto y de los Sentidos; habilitación de estacionamientos; ejecución de la muestra interior del centro de interpretación y de juegos interpretativos en área de merienda; ampliación y remodelación del centro de interpretación; mejoramiento de la plataforma de observación astronómica y de la torre de vigilancia o refugio de observación.
- Durante 2017, la Subsecretaría de Turismo destinó 355 millones de pesos para implementar obras de mejoramiento de infraestructura en el parque nacional Villarrica, proyecto que estuvo a cargo de Conaf Araucanía. En el sector de Rucapillán, se habilitaron senderos interpretativos para fomentar el rol educativo que tiene el parque, se mejoraron senderos mediante la incorporación de balizas y señales para fomentar un recorrido seguro y definido que permita el uso público y contribuya además en la conservación del parque. En el sector de Puesto, las obras implementadas permiten contar con una nueva red de senderos habilitados, demarcados, con pasarelas y señales para informar y educar a quienes visitan el parque. Se mejoraron los estacionamientos, se implementaron miradores, una guardería, un camping (con servicios higiénicos asociados), de manera de alargar la estadía en este sector del parque, y un área de merienda, que incluye un fogón comunitario. Cabe señalar que quedaron algunas acciones pendientes debido a causas externas al servicio, que atrasaron la ejecución de las obras, las que se estiman estén terminadas en enero de 2018.
- La Subsecretaría de Turismo destinó 30 millones de pesos para diseño e implementación de infraestructura menor en el camping laguna La Mula de la reserva nacional Ralco. Respecto del diseño, se cumplió con la entrega del proyecto definitivo de arquitectura, proyecto definitivo de estructuras y memoria de cálculo, aprobación de la Dirección de Obras Municipales, aprobación del proyecto de agua potable y proyecto de alcantarillado por parte de la Seremi de Salud de la región del Biobío, maqueta virtual y tres exposiciones con participación ciudadana. En cuanto a la implementación de infraestructura menor, ésta estuvo a cargo de Conaf Biobío y consistió en la construcción de cinco sitios de merienda, dotados de mesas, bancas, cobertizos, fogón y tres basureros, así como 50 metros lineales de cerco de tranqueros para delimitar el estacionamiento de vehículos, según características técnicas y que atenderá la demanda de visitantes de esta Área Silvestre Protegida.

- En conjunto con PNUD, se está ejecutando el programa “Apoyo en la implementación del Plan de Acción de Turismo Sustentable en Áreas Protegidas”. Por medio de este programa, desde 2017 se encuentran en desarrollo obras de puesta en valor en instalaciones turísticas en los parques Torres del Paine, Alerce Costero, Conguillío y Chiloé, las que finalizarán durante 2018. Adicionalmente, se elaboraron guías técnicas para la puesta en valor turística de Áreas Silvestres Protegidas en temas como: estándares de instalaciones turísticas; interpretación, construcción de senderos y evaluación de la experiencia de visitantes.
- Se desarrollaron diseños de infraestructura en los parques nacionales Yendegaia y Bernardo O’Higgins, por un monto total de 116 millones de pesos. En el caso del parque Yendegaia, se diseñaron senderos y propuestas arquitectónicas del centro de interpretación ambiental, la guardería Bahía Yendegaia, el embarcadero tipo pasarela peatonal, así como el campamento y la guardería Fagnano. Las obras por sector son las siguientes: portería norte Lago Fagnano (guardería y centro de visitantes, sitios de campismo, baños para público y quincho); portería sur Bahía Yendegaia (guardería, portería, sitios de campismo, baños para público y quincho); puestos de avanzada “Úrsula y Cristina” y “Glaciar Stoppani” (guardería, sitios de campismo, baños de público y quincho) y sendero de 17,5 km. entre la portería Bahía Yendegaia y el Glaciar Stoppani. El proyecto contempló a su vez la elaboración de las distintas especialidades concurrentes para conformar un expediente técnico para la construcción, considerando levantamientos topográficos, informe de mecánica de suelos para el terreno de Bahía Yendegaia, estudio de eficiencia energética, estudio de energías renovables no convencionales para energía eléctrica, proyecto eléctrico con diversidad de fuentes de abastecimiento, proyecto sanitario con solución de planta de tratamiento de aguas, proyecto de calefacción y proyecto de gas. Considera también la elaboración del material de interpretación ambiental para la muestra del centro de visitantes en lago Fagnano y el perfil de inversión social del proyecto, para tramitación del Ministerio de Desarrollo Social.
- En el caso del parque nacional Bernardo O’Higgins, se realizaron los diseños arquitectónicos y de factibilidad para el centro de visitantes Puerto Edén, las infraestructuras de una guardería que cumple la función de residencia para guardaparques de Conaf en el mismo sector y la Ruta Pío XI. El proyecto incluye además los diseños de un sendero de montaña de aproximadamente 18 km., en el que se disponen dos zonas de camping; un área de recepción de informaciones, una sala interpretativa, baños públicos y una sala que será destinada a la venta de artesanías, puestos de avanzada para guardaparques y tres pequeños embarcaderos. Asimismo, contempló la elaboración de las distintas especialidades concurrentes para conformar un expediente técnico para construcción, considerando levantamiento topográfico, informe de mecánica de suelos para el terreno de Puerto Edén, estudio de eficiencia energética, estudio de energías renovables no convencionales para energía eléctrica, proyecto eléctrico con diversidad de fuentes de abastecimientos, proyecto sanitario con solución de planta de tratamiento de aguas, proyecto de calefacción y proyecto de gas. Considera también la elaboración del material de interpretación para la muestra del centro de visitantes y el perfil de inversión social del proyecto, para tramitación del Ministerio de Desarrollo Social.
- Se diseñó equipamiento menor en el parque nacional Torres del Paine. Este proyecto, a cargo de Sernatur y al que se le asignaron 40 millones de pesos, busca ordenar y homogeneizar las

áreas de uso público del parque. Para esto, se solicitó proponer tipologías de señalética orientativa e interpretativa, que mejoren la experiencia de quienes visitan el parque y contribuyan a su gestión y manejo. Dentro de los elementos de infraestructura menor diseñados se tienen vallas delimitadoras, barandas, pasarelas y plataformas en áreas de miradores, letreros de bienvenida, letreros informativos, en zonas de guarderías y accesos y señalética de demarcación de senderos tipo balizas, postes direccionales y de orientación y señalética interpretativa. Estos elementos se emplazan tanto en el recorrido vehicular del parque como en el circuito peatonal de montaña.

- Se asignaron recursos por 144 millones de pesos para señalética informativa en los parques nacionales Chiloé y Conguillío. Ambos proyectos, ejecutados por PNUD, son parte del desarrollo de un bien público presentado a Corfo, con el objetivo de crear una guía metodológica para el diseño de experiencias y puesta en valor del patrimonio en Áreas Silvestres Protegidas, que permita a los distintos actores que intervienen en estos territorios, tomar decisiones e identificar las tipologías de infraestructuras mínimas por implementar en torno a las áreas de uso público. Las tipologías diseñadas dentro del bien público guardan relación con señalética y elementos de demarcación y descanso en senderos. La Subsecretaría de Turismo apoya este bien público en la implementación de 2 áreas pilotos (Chiloé y Conguillío), específicamente en la construcción de una serie de elementos asociados con los recorridos peatonales, los cuales contemplan balizaje, bancas de descanso, paneles informativos y material interpretativo.
- En materia de igualdad de género y no discriminación, durante 2017 se ejecutaron obras que cuentan con al menos un elemento de infraestructura pública habilitante con criterios inclusivos o de accesibilidad universal en tres parques nacionales: Pan de Azúcar (mudadores en baño de hombres y en baño de mujeres, módulos interpretativos con rampas para facilitar el acceso y sendero costero accesible); Bosque de Fray Jorge (baños accesibles que además cuentan con mudadores, plataforma accesible al centro de interpretación, estacionamientos para personas en situación de discapacidad, un sendero accesible, plataforma de observación astronómica accesible, sitios de merienda accesibles y juegos interpretativos para niños/as) y Radal Siete Tazas (tramos de senderos con pasarelas accesibles, baños para niños/as, área de mudador familiar y baños accesibles).
- Fue elaborada, en conjunto con el Ministerio de Desarrollo Social, la “Metodología para la formulación y evaluación de proyectos de infraestructura turística”, que, como su nombre lo señala, permitirá formular y evaluar proyectos turísticos, entregar directrices y métodos para estimar la demanda, además de identificar, cuantificar y valorizar tanto los beneficios como costos sociales que estos pueden generar.
- Respecto de licitaciones de concesiones en Áreas Silvestres Protegidas priorizadas, se encuentran en proceso evaluación las de los parques nacionales Radal Siete Tazas y Villarrica, para seleccionar a los concesionarios idóneos de acuerdo con las potencialidades turísticas de cada área. En tanto, para el parque nacional Pan de Azúcar, se realizará un trato directo para la administración del camping del parque.

b) Avanzar en el establecimiento de Zonas de Interés Turístico

- Con el fin de cumplir el compromiso del programa de gobierno de convocar a todos los actores involucrados en la identificación de las Zonas de Interés Turístico (ZOIT), especialmente a las municipalidades, para que en conjunto se avance en la definición de nuevas zonas –lo que permitirá coordinar programas e instrumentos públicos de fomento que aseguren la valoración y conservación del patrimonio natural y/o cultural presente y su posterior implementación con fines turísticos– fueron declaradas Valdivia; Corral; Araucanía Lacustre (Comité de Ministros del Turismo del 13 de marzo de 2017), Chelanko, Patagonia-Queulat, Curacautín y Lago Lanalhue (Comité de Ministros del Turismo de 27 de noviembre de 2017), que sumadas a las de los años 2014-2016, da un total acumulado de 16 Zonas de Interés Turístico declaradas.
- Durante 2017, se realizaron quince talleres para difundir procedimiento de Zonas de Interés Turístico: Las Cabras (17 de marzo); Puerto Montt (24 de abril); Lonquimay (25 de abril); Puerto Varas (25 de abril); Castro (26 de abril); Valle Las Trancas (30 de mayo); Contulmo (07 de junio); Valparaíso (12 de junio); Puerto Natales (13 de junio); Torres del Paine (13 de junio); Paihuano (06 de julio); Casablanca (26 de julio); Las Cabras (23 de agosto); San José de Maipo (12 de septiembre) y Lago Ranco (06 de octubre). Varios de estos talleres fueron financiados con recursos dispuestos por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere), institución que dispuso de 215 millones de pesos para apoyar 13 procesos de declaratoria y actualización de Zonas de Interés Turístico, especialmente en la elaboración y actualización de planes de acción.
- En las Zonas de Interés Turístico de Castro, Panguipulli, Lago Rapel y San Pedro de Atacama, la asistencia técnica prestada por la Subsecretaría de Turismo continuó siendo apoyada por el instrumento Iniciativas de Fomento Integradas (IFI) ejecutado por Corfo. Este instrumento busca, por medio de un/a gestor/a territorial, implementar acciones que permitan cubrir brechas de competitividad en destinos turísticos.
- Con recursos del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, se han beneficiado cuatro municipios: Futaleufú, Panguipulli, Castro y Lago Ranco para la implementación de sus respectivos planes de acción mediante el Programa de Mejoramiento Urbano para Zonas de Interés Turístico, realizado en conjunto con Subdere, donde se asignaron 200 millones de pesos. Este programa tiene por objetivo apoyar la implementación de proyectos relacionados con esa actividad en aquellas comunas que hayan sido reconocidas como Zonas de Interés Turístico por el Comité de Ministros del Turismo, en virtud de la Ley N° 20.423 y que, a la vez, posean un plan de acción.
- Durante el año 2017, la Subsecretaría de Turismo destinó 87 millones de pesos para la ejecución, por parte de la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, de cuatro diagnósticos base y propuestas de Acuerdos de Producción Limpia (APL) con enfoque territorial, así como para apoyar la elaboración del plan de acción de ZOIT en cuatro territorios definidos de común acuerdo entre ambas instituciones: Arica, región de Arica y Parinacota; Isla Robinson Crusoe, región de Valparaíso; Zona Lacustre, región de la Araucanía y Pica, región de Tarapacá. Como resultado de la ejecución del proyecto, se obtuvieron los siguientes productos para los cuatro territorios definidos: diagnóstico APL, propuesta APL y plan de acción ZOIT.

- De los cuatro APL para Zonas de Interés Turístico en los que se ha trabajado en 2017, ya se firmaron los de Arica y Robinson Crusoe.

c) Impulsar y promocionar oferta turística con elementos culturales

- En cuanto al desarrollo de oferta turística que contenga elementos culturales tradicionales, durante el año 2017 se avanzó en cinco líneas temáticas: turismo de patrimonio ferroviario, turismo indígena, turismo astronómico, enoturismo y turismo gastronómico.
- En el ámbito del turismo de patrimonio ferroviario, se realizó el lanzamiento de la marca de trenes turísticos y se constituyó una mesa de trabajo a nivel nacional e instancias de coordinación a nivel regional. Estos avances son resultado del trabajo conjunto entre la Subsecretaría de Turismo, EFE y sus filiales, Sernatur y sus direcciones regionales vinculadas con productos de trenes turísticos y empresas locales asociadas, entre otros actores.
- Adicionalmente destacan las inversiones en los ramales Corto Laja, tren El Valdiviano y tren Arica-Poconchile, por un monto total de 168 millones de pesos, con el objeto de implementar los proyectos ejecutados por las direcciones regionales de Sernatur y que consisten en poner en valor ramales y trenes como producto turístico, realizando acciones para mejorar sus diseños, fortalecer la cadena de valor, difundirlos y promocionarlos, así como garantizar su sostenibilidad, mediante la gestión de corredores turísticos ferroviarios. Estos proyectos han sido desarrollados considerando el modelo de intervención para el desarrollo turístico en patrimonio ferroviario diseñado en 2016.
- Respecto de la línea temática de turismo indígena, en el marco de la Mesa de Turismo Indígena creada en 2016 –en la que participan representantes de la Subsecretaría de Turismo, Sernatur, Conadi, el Instituto de Desarrollo Agropecuario (Indap) y el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes–, durante el año 2017 se realizó una Gira Tecnológica de Turismo Indígena por Ecuador. En ella, las 15 personas participantes pudieron conocer y aprender de emprendimientos exitosos de turismo comunitario.
- Se desarrolló un sistema de comercialización de oferta de turismo indígena para comunidades, iniciando el trabajo en seis destinos, los que fueron presentados en la primera rueda de negocios de turismo indígena con 17 tour operadores nacionales.
- En materia de inversiones, se realizó el diseño de infraestructura para el proyecto “Puesta en valor turística de la cultura y el patrimonio del destino Putre-Parque Nacional Lauca, tramo Putre-Socoroma”, en conjunto con la Fundación Altiplano. Esta iniciativa contó con un presupuesto de 20 millones de pesos y consideró la actualización y mejora de los diseños de infraestructura existentes para la puesta en valor del paisaje y el patrimonio cultural con énfasis en el fortalecimiento del turismo asociado con comunidades indígenas locales en la comuna de Putre. Este proyecto contempló el diseño de las siguientes obras: mirador turístico con espacios para la comercialización de artesanías y la conservación y puesta en valor de dos tramos de la red de senderos incas o Qhapaq ñam, considerando los criterios del Consejo de Monumentos Nacionales en las zonas declaradas Patrimonio de la Humanidad. Para estos diseños, se implementó un modelo participativo, con el fin de considerar la pertinencia cultural, necesidades y opiniones de las comunidades locales.

- Se asignaron 30 millones de pesos para mejorar infraestructura pública habilitante en la comuna de Tirúa. Este proyecto, que fue ejecutado por la Municipalidad de Tirúa, consistió en el desarrollo de paneles informativos (con mapas turísticos e información de atractivos), en la ruta originaria desde el Puente del Lleu Lleu-San Ramón al límite Tirúa Sur-San Ramón; señalética turística complementaria, con nombres de sectores, desde Puente Lleu Lleu-Límite Tirúa Sur; construcción de letrero en San Ramón, que señala todos los servicios turísticos existentes en el Lago Lleu Lleu con su respectiva ubicación en el mapa; mejoramiento del punto de información turística; habilitación de la sala de exhibición Parque Lafkenmapu de Tirúa y desarrollo de señalética del camping Lleu Lleu.
- Durante 2017, se finalizó el diseño de la red de infraestructura de interpretación intercultural de la naturaleza del Lafkenmapu. Este proyecto, iniciado en 2016 y que fue ejecutado por la Agencia de Desarrollo Regional de la Araucanía, contempló recursos por 30 millones de pesos y obtuvo como resultado el diseño de 5 pasarelas de observación en las comunas de Imperial, Carahue, Saavedra, Teodoro Schmidt y Toltén, con sus respectivos paneles de interpretación y un centro de comercialización en la comuna de Saavedra.
- Actualmente se encuentran en ejecución las obras de la primera etapa del proyecto para implementar la red de infraestructura de interpretación intercultural de la naturaleza del Lafkenmapu, las que finalizarán en el mes de enero de 2018. Este proyecto cuenta con un presupuesto de 100 millones de pesos y contempla la construcción del centro de comercialización de productos locales en el cerro Maule, de acuerdo con las especificaciones contempladas en los diseños mencionados en el punto anterior.
- Respecto de la línea temática de turismo astronómico, en diciembre de 2017 se llevó a cabo un seminario internacional de Turismo Científico, en la región de Coquimbo, el cual fue organizado en conjunto con la Organización Mundial de Turismo.
- Paralelamente se están apoyando dos proyectos regionales, que nacen al alero de la hoja de ruta para el astroturismo en las regiones con mayor potencial para el desarrollo de este tipo de turismo: Coquimbo, por medio de una Iniciativa de Fomento Integradas (IFI) para el mejoramiento de la competitividad del astroturismo, y Antofagasta, mediante la implementación de un NODO para el fortalecimiento de la innovación y competitividad de la oferta de astroturismo en la región. Ambas iniciativas abarcan gran parte de las brechas identificadas en la hoja de ruta para esta línea de experiencias turísticas.

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

- Respecto de este compromiso, que busca apoyar los emprendimientos con instrumentos adecuados a los distintos ciclos de las empresas, principalmente de las micro y pequeñas empresas, durante 2017 se dio continuidad al programa Invierte Turismo, iniciativa que nace con el objetivo de generar nuevas oportunidades de inversión para que grandes, medianas y pequeñas empresas nacionales y extranjeras se motiven en desarrollar proyectos turísticos sustentables en terrenos fiscales del país, mediante la modalidad de concesiones. Durante el año 2016 fue lanzado el sitio www.invierteturismo.cl, por medio del cual se promocionaron, en una primera etapa, 27 oportunidades de inversión. De los proyectos recibidos y evaluados, en

2017 fueron recomendados al Ministerio de Bienes Nacionales iniciar los procesos de concesión en 5 inmuebles fiscales mediante asignación directa, los que se ubican en Tarapacá (1), Aysén (3) y Magallanes (1), con una inversión total aproximada de 1.350 millones de pesos.

- Finalizó el proyecto “Desarrollo programa especial de fomento productivo PEFP” en el destino Araucanía Lacustre, que fue ejecutado por Sercotec y al que se asignaron 100 millones de pesos. Esta iniciativa consistió en la elaboración de una estrategia concordada público privada, para abordar la gestión de riesgo y consecuencias económicas de las emergencias en el ámbito de los servicios turísticos y el fomento productivo, enmarcado en el “Plan de reactivación económica de la zona lacustre”. Asimismo, el proyecto pretendía ampliar la disponibilidad de instrumentos de fomento en la zona para empresas y emprendimientos ligados a la actividad turística. Como resultado, fueron ejecutadas 2 ferias con exposiciones de productos y servicios locales: (a) Expo Mipe destino Araucanía Lacustre Villarrica, que reunió a 26 expositores/as (micro o pequeños/as empresarios/as) y que tuvo 10.000 visitantes estimados y (b) Expo Mipe destino Araucanía Lacustre Pucón, que reunió a 20 expositores/as (micro o pequeños/as empresarios/as) y que tuvo 6.000 visitantes estimados.
- Otro resultado del proyecto “Desarrollo programa especial de fomento productivo PEFP” fue la realización de un programa de transferencia para la reactivación de hospedajes, consistente en un subsidio no reembolsable, al que postularon 18 empresas, principalmente de las comunas de Pucón y Villarrica, de las cuales 15 resultaron admisibles. Tras la etapa de evaluación en terreno de los planes de negocio de los proyectos presentados, fueron aprobados 12 proyectos de hospedaje y 3 quedaron en lista de espera. Entre los bienes adquiridos destacan: equipamiento para implementar los mismos hospedajes y mejoramiento de infraestructura de los establecimientos, junto con elementos de difusión (página web, folletería y ropa corporativa, entre otros).
- Otra acción del proyecto “Desarrollo programa especial de fomento productivo PEFP” fue el subsidio no reembolsable para Guías de Montaña, proceso en el que se recibieron 37 postulaciones de empresas, principalmente de la comuna de Pucón, siendo admisibles 36 de ellas. Tras la etapa de evaluación en terreno de los planes de negocio de los proyectos presentados, fueron aprobados 30 proyectos de Guías de Montaña, quedando 2 en lista de espera. Entre los bienes adquiridos se evidencian principalmente: equipos, instrumental y vestimenta de montaña y ski, junto con otras acciones de gestión empresarial (principalmente tarjetas de presentación, capacitación en primeros auxilios, página web y folletería).
- Durante 2017 finalizó el programa Foco Destino, con acciones de fomento integradas que aporten a disminuir las brechas de competitividad (registro, calidad, sustentabilidad, marketing, capital humano, fomento, inversión e innovación), el cual se ejecuta mediante dos modalidades: el programa IFI de Corfo y el programa Foco Destino que ejecutan directamente la Subsecretaría de Turismo y Sernatur. Por medio de ambas modalidades fueron beneficiados 31 destinos turísticos seleccionados. Adicionalmente, producto del trabajo bajo la primera modalidad, durante el año 2017 se presentaron a financiamiento 59 proyectos, de los cuales fueron adjudicados 20 de ellos, por un monto cercano a los 330 millones de pesos.

- Con el fin de fomentar la participación y coordinación de organismos asociativos de turismo, industria de la cual un 98% se concentra en las micro y pequeñas empresas, destaca el trabajo conjunto realizado entre la Subsecretaría de Turismo y la Asociación Gremial ChileSertur para la formación de una red nacional de gremios de micro, pequeñas y medianas empresas de turismo. Durante 2017, se dio continuidad al trabajo iniciado en 2016 y por segunda vez se organizó en conjunto el “7° Encuentro Nacional de Pymes Turísticas”, el cual se realizó el jueves 12 de octubre en el Teatro San Ginés. En este encuentro participaron 180 personas, entre los que se cuentan representantes de empresas turísticas y gremios de distintas regiones del país, autoridades y expositores/as; se realizaron charlas de interés para la industria turística y fue formalizada la Red nacional de gremios de micro, pequeñas y medianas empresas de turismo, mediante un acta constitutiva con más de 15 firmas, donde además cada integrante se comprometió a participar en uno de los tres comités definidos: político, innovación y sustentabilidad.
- El 18 de agosto de 2017 se realizó en Panguipulli el “Tercer encuentro de empresarias turísticas”, organizado conjuntamente por la Subsecretaría de Turismo, Sernatur y BancoEstado Microempresas. Este encuentro surge a partir del trabajo realizado desde el año 2015 para difundir entre las empresarias turísticas el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable y el programa Crece Mujer, correspondientes respectivamente a las medidas 4 y 20 de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, liderada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. En la actividad participaron 75 personas empresarias turísticas y las charlas consideraron los siguientes temas: programa Crece Mujer, aplicación PagoRut de BancoEstado; oportunidades para innovar en emprendimientos turísticos y gestión de emociones en el manejo de la empresa.

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

- Este compromiso quedó establecido en la medida N°4 de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que estableció la creación de un Fondo de Desarrollo Turístico con recursos públicos para implementar el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, documento guía y hoja de ruta del sector público en materia de desarrollo del turismo en Chile, que financia actividades de promoción, infraestructura habilitante, desarrollo de productos turísticos y acciones de fomento y capacitación sectorial.
- Durante 2017, fueron ejecutados más de 8.000 millones de pesos. Con dichos recursos fueron beneficiados 5 nuevos destinos, los que sumados a los destinos turísticos beneficiados en 2015 (37) y en 2016 (25), da un total acumulado de 67 destinos turísticos.
- En el período 2015-2017 se han ejecutado recursos por más de 22.000 millones de pesos.

f) Realizar un programa de liderazgo orientado a dar un salto significativo en la calidad de los recursos humanos que trabajan en el sector

- Desde el año 2015 la Subsecretaría de Turismo lidera el Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL) del sector turismo, instancia tripartita en la que participan representantes de empleadores, trabajadores y del sector público. El OSCL del sector turismo (integrado por los subsectores de gastronomía, hotelería y turismo) está integrado por el sector público, a través de Subsecretaría de Turismo, Sernatur, y Corfo; el sector privado a través de los principales gremios de la industria: Federación de Empresas de Turismo de Chile (Fedetur), la Asociación Chilena de Empresas de Turismo (Achet), Hoteleros de Chile, ChileSertur, la Asociación Gremial Chilena de Gastronomía (Achiga) y la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC); y los trabajadores representados por la Asociación de Guías de Turismo y la Federación Gastronómica de Chile (Fegach). Participan como ministros de fe en esta mesa el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, Sence y Chilevalora.
- El año 2017 el Organismo Sectorial de Competencias Laborales trabajó al alero de un programa que nació de la base diagnosticada en el Comité Técnico Público Privado de Capital Humano. Dicho programa definió y validó 7 líneas estratégicas de acción que trabajó en 9 reuniones a lo largo del año: Levantamiento de demanda de certificación 2017; Ceremonia de certificación; Incorporación de representantes de los trabajadores; Plan de difusión de certificación de competencias laborales para turismo; Firma de un convenio de colaboración con Sence para la identificación de necesidades de capacitación; Desarrollo de proyecto de competencias laborales y Levantamiento de demanda de certificación 2018.

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

- En enero de 2015 comenzó el programa Turismo Familiar como experiencia piloto, que está dirigido a familias vulnerables, con énfasis en aquellas que tienen una mujer como jefa de hogar y tiene como finalidad incrementar las llegadas y pernoctaciones en los servicios de alojamiento turístico en temporada alta y baja. Por medio del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, la Subsecretaría de Turismo destinó durante 2017 1.336 millones de pesos para este programa que es ejecutado por Sernatur, que pone a disposición un subsidio de paquetes turísticos, modalidad todo incluido, en temporada alta de 5 días-4 noches y durante la temporada baja de 3 días-2 noches.
- Durante 2017 viajaron 11.340 personas con el programa Turismo Familiar, acumulando un total de 31.267 personas beneficiadas por el programa desde 2015 a la fecha, correspondiente a 10.000 familias vulnerables.
- Entre los años 2015-2017, del total de familias que han resultado beneficiadas con el Programa Turismo Familiar, 53,4% corresponde a jefatura de hogar femenina.

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

- El Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable se encuentra en plena ejecución. En su tercer año de implementación, ya se han ejecutado más de 22.000 millones de pesos, los que se distribuyen por medio de iniciativas distribuidas en los cinco componentes del plan (las acciones se detallan en el apartado “Resultados producto estratégico 1. Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística”).

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

- Durante el año 2017, Chile ha continuado con una activa participación en el ámbito internacional. Destaca el Memorándum de Entendimiento firmado con Perú, que considera la colaboración entre ambos países en materia de calidad turística y turismo comunitario, entre otras.
- La Subsecretaría de Turismo ha continuado su activa participación en organismos internacionales, como la Organización Mundial del Turismo, por medio de una cooperación específica en materia de formación y desarrollo de experiencias como astroturismo y enoturismo. Asimismo, Chile forma parte activa de los grupos técnicos de turismo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Mercado Común del Sur (Mercosur), el Foro de Cooperación Económica de Asia Pacífico (APEC) y la Alianza del Pacífico. En ésta última, Chile asumió el rol de liderarlo para el período 2017-2018.
- En el ámbito de promoción de la Alianza del Pacífico, entre junio de 2016 y junio de 2017, Chile asumió el liderazgo (*pro tempore*) del grupo de trabajo. En este contexto, se elaboró un plan de acción de promoción de la Alianza del Pacífico año 2017, que contempló cuatro principales acciones: participación en marzo en la feria de turismo Tianguis en Acapulco, México; realización de una macrorrueda de negocios en Valparaíso; un *roadshow* promocional en China en agosto; y la producción y distribución de material promocional (video y presentación turística). La principal acción promocional de 2017 fue la IV Macrorrueda de Turismo, realizada en Valparaíso entre el 24 y 26 de mayo de 2017. Este evento incluyó entre sus actividades, las siguientes: reunión de directores de las entidades de promoción; seminario de capacitación sobre el mercado chino; rueda de negocios; conferencia de prensa; excursiones con medios de prensa; post tours a destinos de Chile. Los principales resultados del evento fueron la participación de 198 empresas de turismo (provenientes de los países de la Alianza del Pacífico, China y Estados Unidos) y la generación de alrededor de 2.500 citas de negocios durante la rueda.
- Respecto del programa de promoción conjunta con Argentina enfocado en las rutas turísticas binacionales, durante este año fue elaborado un catastro de más 20 rutas por el lado chileno.

En el marco del Memorándum de Entendimiento firmado entre Chile y Argentina de 2014, el Ministerio de Turismo de Argentina hizo transferencia de la experiencia y conocimientos técnicos del “Sistema de Gestión Turística de Directrices de Bodegas de Vinos”, herramienta que permite mejorar la calidad y la gestión de los servicios de bodegas de este tipo. La primera parte de la transferencia consistió en

una presentación del instrumento, realizada por la Subsecretaría de Calidad Turística del Ministerio de Turismo de Argentina y dirigida a representantes de organismos públicos chilenos que actualmente están involucrados o podrían estarlo en la ejecución de futuros programas en diferentes zonas vitivinícolas del país. La segunda parte de la transferencia correspondió al piloto del programa, que se realizó entre el 25 de abril y el 4 de agosto de 2017 en los destinos Valle del Maipo y Cajón del Maipo, de la región Metropolitana. Como resultado, fueron capacitados los encargados de turismo de 14 bodegas de vino turísticas, quienes adicionalmente implementaron el programa en sus bodegas. De estas empresas, 10 obtuvieron la distinción.

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

- Durante el período 2014-2017, se asignaron más de 56 millones de dólares en promoción turística internacional, inversión que se vio reflejada en el notable crecimiento de las llegadas de turistas extranjeros al país, que el año 2017 alcanzó los 6,4 millones de visitantes, lo que duplicó la llegada de turistas en los últimos seis años. Asimismo, la cifra obtenida representa un crecimiento de 14,3% respecto al año 2016.
- El aumento en la llegada de turistas ha estado acompañado con el incremento en el ingreso de divisas provenientes del gasto de los turistas extranjeros en el país, que, de acuerdo con cifras preliminares, en 2017 alcanzaría la cifra récord de 4.200 millones de dólares.
- Se dio continuidad a la ejecución del Plan de Marketing Turístico Internacional 2016-2018, que contempló en su plan de acción 2017 la realización de diversas acciones promocionales acordadas en conjunto con el sector privado en el Consejo Consultivo de Promoción Turística, ejecutando 34 acciones entre workshops, ferias y eventos, entre otros.
- Durante 2017, se continuó la campaña –iniciada en 2016– “Naturaleza Abierta”, que está dirigida a público final y busca posicionar un concepto que recoge los atributos de la naturaleza, la aventura, la cultura y la experiencia que pueden vivir los turistas internacionales en nuestro territorio.
- Como parte de esta campaña, se produjeron y obtuvieron derechos de reproducción de 242 horas de material, con lo que se generaron 600 videos promocionales distintos.
- Chile mantuvo su posicionamiento como destino de naturaleza y turismo aventura, lo que se ha visto reflejado en los reconocimientos obtenidos en los World Travel Awards como “Mejor destino de turismo aventura en el mundo” por segundo año consecutivo y “Mejor destino de turismo aventura de Sudamérica” por tercer año consecutivo.
- Chile ganó el concurso de la Organización Mundial del Turismo como mejor video de turismo de América con “Chile is waiting for you”, creación audiovisual que muestra imágenes de Chile en la que destacan el desierto de Atacama, observatorios astronómicos, el valle de Casablanca, Chiloé, Isla de Pascua y Santiago, entre otros destinos. El reconocimiento fue entregado durante la asamblea general de esta organización internacional, realizada en Chengdu, China.

- La publicación australiana *Lonely Planet* eligió Chile como destino imperdible de 2018. Una de las guías de viaje más reconocidas del mundo, que cuenta con más de 145 ediciones publicadas, distinguió a nuestro país con el primer lugar de su colección “Best in travel 2018”. En la publicación se destaca a Chile como un país con diversidad de paisajes, donde resaltan la cordillera de los Andes, el desierto de Atacama y la Patagonia. Además, menciona a Santiago como una de las ciudades más modernas y de fácil acceso, dada su excelente conectividad, gracias a los nuevos vuelos sin escalas desde Londres y Melbourne.
- El reconocido diario norteamericano *The New York Times*, en su listado de 52 destinos para visitar en 2018, destacó el desierto de Atacama en el puesto N° 2 y la ruta de los parques de la Patagonia en el N° 6.
- *The Guardian*, uno de los diarios más populares en el Reino Unido, destacó los 10 lugares de nuestro país para visitar este año. Pucón, la Isla de Chiloé y el Valle del Elqui son algunos de los destinos que resaltan por su particular vegetación.
- La revista *National Geographic Traveler* destacó en su listado de 21 destinos a nivel mundial –titulado “Best of the world”– a la ciudad de Santiago como destino imperdible 2018. Específicamente, Santiago fue ubicado en el lugar N° 16 del ranking ordenado de manera alfabética y que lidera Albania, Cleveland (EE.UU.) y Dublín (Irlanda), y que fueron elegidos bajo estrictos criterios como compromiso cultural, preservación del patrimonio, conservación ecológica y sostenibilidad, además de ofrecer itinerarios emocionantes.

3.2 Resultados de los productos estratégicos y aspectos relevantes para la ciudadanía

Las definiciones estratégicas de la Subsecretaría de Turismo para el período 2015-2018 se basan en los compromisos establecidos en el programa de gobierno encabezado por la Presidenta Michelle Bachelet Jeria y la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo desde el año 2014. Lo anterior se evidencia en los tres productos estratégicos que se detallan a continuación, cada uno con los respectivos avances obtenidos durante 2017.

Producto estratégico 1: Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística

1. Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable

Como ya se ha señalado, parte de los compromisos asumidos para el sector turismo en el programa de gobierno encabezado por la Presidenta Michelle Bachelet Jeria se materializan en la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, que estableció en su medida N° 4, la creación de un fondo de desarrollo turístico. En ese marco, durante 2015, se dio inicio a la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, aprobado por el Comité de Ministros del Turismo, cuyo objetivo es “impulsar el desarrollo sustentable del sector, mediante acciones en destinos turísticos priorizados del país, que permitan su reconocimiento interno como sector económico relevante y mejoren la posición competitiva de Chile”. El plan contempla cinco componentes, por medio de los cuales se ejecutan iniciativas en conjunto con el sector público y privado. A continuación, se detallan los resultados obtenidos durante 2017:

a) Diversificación de experiencias

Este componente busca desarrollar una oferta de experiencias innovadoras con un contenido diferenciador y auténtico, que pone en valor el patrimonio en conexión con la comunidad local. Los resultados obtenidos en este componente, son los descritos en los compromisos del programa de gobierno “Potenciar el desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado” e “Impulsar y promocionar la oferta turística con elementos culturales”.

b) Desarrollo de destinos

Por medio de este componente se busca fortalecer e impulsar destinos con potencial turístico apuntando a acortar brechas de competitividad en ámbitos tales como infraestructura habilitante, inversión privada, asociatividad e innovación.

- Se asignaron recursos por un monto de 100 millones de pesos para el Barrio Comercial de Vicuña, que busca dinamizar la gestión comercial y mejorar el entorno urbano y 100 millones de pesos para el desarrollo del programa especial de fomento productivo PEFP destino Araucanía Lacustre. Como ya se mencionó en el apartado de los avances de los compromisos del programa de gobierno, esta iniciativa contempló la realización de acciones de promoción y canales de comercialización, reactivación, ejecución de un subsidio para la reactivación, así como un fondo concursable de apoyo al emprendimiento para la reactivación.
- En 2017, se elaboró en conjunto con la Dirección de Planeamiento del MOP, 15 planes especiales de infraestructura de apoyo al turismo y un documento de síntesis nacional, resultante de la participación de servicios públicos y sector privado local vinculado al desarrollo turístico en 55 talleres regionales, a los que asistieron más de 1.900 personas. Estos planes toman como insumo el estudio “Análisis de requerimientos de infraestructura MOP de apoyo al Turismo”, ejecutado entre los años 2015 y 2016, que permitió identificar y priorizar una cartera de proyectos de inversión en infraestructura MOP de apoyo para el desarrollo turístico en distintas escalas territoriales.
- Durante el año 2017, se dio inicio a la segunda etapa del proyecto de conservación de señalización informativa turística de rutas de acceso a destinos turísticos priorizados, iniciado el año 2016 por un monto de 350 millones de pesos, el cual consideró el diseño e implementación de un piloto para la instalación de 5 señales turísticas aéreas. Para esta segunda etapa se destinaron además 515 millones de pesos, para la instalación de 20 señales adicionales, las que al finalizar el año se encontraban en proceso de licitación, como también las señales piloto, que tuvieron un atraso en su implementación, por lo que la etapa de instalación de la totalidad de las señales finalizará el año 2018.
- En 2017, finalizó la aplicación del programa IFI de Corfo para destinos turísticos seleccionados. El proyecto tuvo como objetivo fomentar la competitividad, el emprendimiento y la inversión en 7 destinos (San Pedro de Atacama, Isla de Pascua, Robinson Crusoe, Panguipulli, Araucanía Lacustre, Archipiélago de Chiloé y Cabo de Hornos), así como ejecutar una estrategia de atracción de inversiones por intermedio de la contratación de 8 gestores, quienes ejecutaron un conjunto de mecanismos de articulación, apoyo y apalancamiento de recursos para dinamizar la actividad turística.
- Como resultado, se diseñaron e implementaron un total de 369 actividades. Entre las brechas que se lograron disminuir, destacan: (a) más de 250 empresas de turismo con registro de prestadores de servicios turísticos, nuevos o actualizados, de distintos tipos de servicios; (b) más de 120 empresarios turísticos fueron sensibilizados en normativas de calidad; (c) más de 200 empresarios turísticos fueron sensibilizados en temáticas de sustentabilidad; (d) más de 690 empresarios/as turísticos/as o sus trabajadores/as, estudiantes de liceos técnicos en turismo y profesores/as (116 del total), o informadores/as turísticos, recibieron información técnica en distintos ámbitos de turismo, asociados al mejoramiento del capital humano; (e) más de 100 empresarios capacitados en marketing; (f) se logró la formación o consolidación de mesas de trabajo locales, generación de nuevos grupos o trabajos asociativos entre empresas, el asesoramiento individual de empresas para la postulación a fondos de financiamiento, entre otros; (g) más de 70 empresas capacitadas o asesoradas en generación de productos de innovación en los destinos; (h) destacan charlas en accesibilidad e inclusión,

así como asesoramiento individual de empresas para la postulación a fondos de financiamiento en destinos.

- En 2017, finalizó la consultoría para la articulación y dinamización de destinos turísticos priorizados-Foco Destino, iniciada en 2016. El programa Foco Destino corresponde a una iniciativa de la Subsecretaría de Turismo implementada en conjunto con la dirección nacional y direcciones regionales de Sernatur, relacionadas con los destinos seleccionados para trabajar en el periodo y contempló recursos por un monto de 197 millones de pesos, de los cuales cerca de 58 millones de pesos fueron ejecutados en 2017. Durante el año 2017, se diseñaron e implementaron los planes operativos de 14 destinos turísticos priorizados, correspondientes a las zonas norte y centro del país. Los destinos priorizados fueron 24 y corresponden a: Arica, Iquique, Antofagasta, Valle de Copiapó, Pingüino de Humboldt, Punta de Choro, Ovalle-PN Fray Jorge, Olmué-La Campana, Valle del Aconcagua, Valle del Maipo, Cajón del Maipo, Matanzas-Navidad, Lago Rapel, Pichilemu, Constitución, Chanco-Pelluhue, Valle de Curicó, Concepción y alrededores, Araucanía Andina, Mehuín-San José de Mariquina, Mapu Lahual-Costa de Osorno, Osorno-Puyehue, Coyhaique y Puerto Aysén, Estrecho de Magallanes. Producto de este trabajo, se presentaron durante el año 2017 59 proyectos, adjudicándose 20 de ellos por un monto cercano a los 330 millones de pesos.

c) Fortalecimiento de la calidad y el capital humano

Esta línea de trabajo busca apoyar iniciativas de capacitación laboral, mediante el desarrollo de competencias para quienes trabajan en el sector, así como también el apoyo en el desarrollo de capacidades en la gestión de servicios turísticos y a la fecha se han implementado las siguientes iniciativas:

- Durante el año 2017, se asignaron 520 millones de pesos por medio del programa Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO), que fue aplicado en 18 destinos priorizados por el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable y benefició a 483 empresas, de las cuales 337 obtuvieron la distinción, lo que a la fecha da un total acumulado de 712 empresas beneficiadas por este programa. Esta iniciativa corresponde a una transferencia del gobierno de Argentina para ser aplicado en Chile y busca desarrollar herramientas de mejora en la gestión, que sean de fácil adecuación tanto a su tipo de prestación como a las características territoriales y culturales donde está emplazado el servicio turístico. Este programa está estructurado para su realización en destinos, en grupos de no menos de 25 empresarios/as que ofrecen distintos tipos de servicios turísticos tales como hoteles, restaurantes, agencias, entre otros (no incluye guías de turismo). La implementación de esta iniciativa dura tres meses entre capacitación y asistencias técnicas individualizadas. Los contenidos que incluye el programa son: factor humano de la calidad, desarrollo personal y liderazgo, marketing, servicio y atención al cliente.
- En materia de certificación de competencias laborales, la Subsecretaría de Turismo firmó un convenio de colaboración con Sence el que permitirá, entre otras acciones, incorporar de manera formal a la industria turística en los procesos de levantamiento de demanda de ocupaciones a nivel regional, asegurando con ello cada vez más pertinencia respecto de las

capacitaciones que requiere este sector productivo. Para el año 2017, se establecieron 1.169 cupos para procesos de evaluación y certificación, que fueron financiados mediante la beca de Certificación de Competencias Laborales. Según lo informado por Sence, a noviembre de 2017, fueron ejecutados 929 procesos de evaluación, equivalentes al 80% del total de cupos.

- El 28 de abril de 2017, en el Palacio de La Moneda, la presidenta de la República junto con los ministros de Economía, Fomento y Turismo y de Trabajo y Previsión Social y la Subsecretaria de Turismo, entregaron certificaciones de competencias laborales de Chilevalora a más de 80 trabajadores/as del sector gastronomía, hotelería y turismo.
- Durante 2017 se destinaron recursos por un monto de 262 millones de pesos para la implementación del Programa de Certificación de Calidad, ejecutado por el Sernatur, cuyo objetivo es que las empresas mejoren su competitividad mediante la adopción de estándares técnicos o protocolos complementarios de éstos, ya sea de calidad, sustentabilidad o seguridad, entre otros, de manera de facilitar el acceso a mercados de mayor gasto y más exigentes. En 2017 se certificaron 188 nuevos servicios turísticos, lo que da un total acumulado de 406 empresas certificadas a la fecha.
- Durante 2017, se ejecutaron 299.118 horas de capacitación en temas asociados con turismo, por lo que a la fecha existe un total acumulado de 542.930 horas de capacitación. Las capacitaciones consideradas para medir las horas de capacitación realizadas durante el presente año son las siguientes: (a) Programa de Formación para la Competitividad (PFC): ejecutado por Corfo, contempló la ejecución de 12.640 horas, beneficiando a 127 personas; (b) Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO): este programa ejecutado por Sernatur, ejecutó 26.112 horas, beneficiando a 483 personas; (c) Programa de capacitación en oficios: ejecutado por Sence, contempló la ejecución de 255.738 horas, beneficiando a 652 personas y (d) cursos de turismo para público objetivo de Indap, que contempló la ejecución de 4.628 horas, beneficiando a 121 personas.

d) Incentivo al turismo interno con enfoque inclusivo

Mediante distintos programas se facilitará el acceso a familias vulnerables, jóvenes estudiantes de enseñanza media de colegios municipales, particulares subvencionados y adultos/as mayores para beneficiarse de los aspectos sociales, psicológicos y culturales que ofrece el turismo.

- El programa Turismo Familiar comenzó a ejecutarse en el mes de enero de 2015 como experiencia piloto, con la finalidad de incrementar las llegadas y pernoctaciones en los servicios de alojamiento turístico en temporada alta y baja, está dirigido a familias vulnerables con énfasis en aquellas con mujeres jefas de hogar.
- El año 2017 viajaron 11.340 personas, alcanzando una ocupabilidad de 3,13%, superior a lo proyectado (2,8%). El porcentaje de familias con jefatura de hogar femenina viajadas corresponde a un 53,4%.

e) Promoción nacional e internacional

A través de acciones de marketing integradas, se busca profundizar la conciencia sobre Chile, asegurar la consistencia del mensaje a través de la industria, enfocando las estrategias de promoción en consumidores finales. Los resultados obtenidos en este componente, son los descritos en los compromisos del programa de gobierno “Potenciar la articulación turística latinoamericana, aprovechando las sinergias y economías de escala destinadas a atraer a turistas de otras regiones del planeta” y “Fortalecer el marketing internacional a público final, considerando las particularidades e intereses de los visitantes internacionales y aprovechando las tecnologías digitales que permiten organizar viajes sin intermediarios”.

Producto estratégico 2: Mecanismos de coordinación y articulación sectorial e intersectorial

En el marco de fortalecer y consolidar el sistema institucional para el desarrollo del turismo mediante una efectiva coordinación de los actores implicados y un monitoreo más eficiente del desempeño del sector, la Subsecretaría de Turismo, en tanto órgano de colaboración inmediata del Comité de Ministros del Turismo, participa y, en algunos casos, lidera diversos consejos público-privados relacionados con el sector, así como también mesas técnicas compuestas por representantes de instituciones públicas. Los avances obtenidos en cada uno de ellos durante el año 2017 se detallan a continuación:

1. Comité de Ministros del Turismo

- Creado por el artículo 7° de la Ley N° 20.423 del Sistema institucional para el desarrollo del turismo, tiene como función asesorar a la Presidenta de la República en la fijación de los lineamientos de la política gubernamental para el desarrollo de la actividad turística, donde la Subsecretaría de Turismo es un órgano de colaboración inmediata. El Comité es presidido por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, y se encuentra integrado, además por el Ministro de Obras Públicas, la Ministra de Vivienda y Urbanismo, el Ministro de Agricultura, el Ministro de Bienes Nacionales, el Ministro de Medio Ambiente y el Ministro Presidente del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.
- Durante el año, se realizaron 4 sesiones del comité, la primera, el 13 de marzo de 2017, en la que se aprobaron las actualizaciones de las Zonas de Interés Turístico de Valdivia, Corral y Araucanía Lacustre, una segunda sesión realizada con fecha 22 de mayo de 2017, en la que se trató el tema de infraestructura en puertos, aeropuertos y pasos fronterizos. La tercera sesión fue realizada el 27 de septiembre, con motivo del Día Mundial del Turismo, ocasión en la que participaron gremios del sector. Por último, la cuarta sesión se efectuó el 27 de noviembre de 2017, en la que fueron declaradas Chelenko, Patagonia-Queulat, Curacautín y Lago Lanalhue como Zonas de Interés Turístico. Adicionalmente, fue presentada la propuesta de modificación al reglamento para la aplicación del “Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos” y un estado de avance respecto de las licitaciones para concesiones en Áreas Silvestres Protegidas.

2. Consejo Consultivo de Promoción Turística

- Esta es una instancia pública-privada, cuyo objeto principal es asesorar y colaborar con el Comité de Ministros del Turismo en la formulación de la Política Nacional de Promoción del Turismo, tanto a nivel nacional como internacional. Se encuentra regulada en los artículos 23 y siguientes de la Ley N° 20.423, y en el Decreto N° 200 de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el reglamento del Consejo Consultivo de Promoción Turística. Es presidido por la Subsecretaría de Turismo y la Secretaría corresponde a la dirección nacional de Sernatur.
- Las instituciones que integran el consejo son las siguientes: Subsecretaría de Turismo, Sernatur, Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere), Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, Corfo, Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales (Direcon), cuatro entidades gremiales de carácter nacional que agrupen a empresas que desarrollan sus actividades en el sector del turismo, Fedetur, Achet, Asociación Gremial de los Empresarios Hoteleros de Chile, Chilesertur A.G., tres representantes de entidades gremiales de carácter regional que agrupen a empresas que desarrollan sus actividades en el sector del turismo, las que deberán tener su domicilio en alguna región distinta de la Metropolitana: Protur Bío Bío, Cámara de Turismo de Pucón y Asociación de Turismo de Atacama-Asociación Gremial (ATA).
- Durante el año 2017, se llevaron a cabo nueve sesiones del Consejo Consultivo de Promoción Turística, en las que destaca el análisis y seguimiento de las tendencias y cifras asociadas (expuestas por la División de Estudios de la Subsecretaría de Turismo), acuerdos para la ejecución del programa de promoción turística ejecutado por Sernatur, implementación del plan de acción anual de promoción turística y análisis de los resultados de las acciones y campañas internacionales. Cabe señalar que durante el año 2017 se pusieron en marcha diversos comités de trabajo para preparar y consensuar temas técnicos específicos, tales como el comité de *branding*, comités de mercados (Europa, Latinoamérica, mercados lejanos y Norteamérica) y comité de reuniones (*convention bureau*).

3. Transforma Turismo

- El programa Transforma Turismo corresponde a una iniciativa estratégica público-privada, en la que participa la Subsecretaría, y que establece una visión de desarrollo de largo plazo al año 2025, la cual agrupa un conjunto de nueve programas de especialización inteligente en el sector turismo. Estos programas se enfocan en tres de los cinco componentes del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, que son Diversificación de experiencias; Desarrollo de destinos y Fortalecimiento de la calidad y el capital humano.
- Durante el año 2017, Transforma Turismo avanzó en la implementación de su hoja de ruta. Se cuentan aquí iniciativas ejecutadas en forma directa por el programa como también otras que han sido priorizadas por el mismo, entre éstas últimas, es posible destacar: (a) el desarrollo de dos Centros de Extensionismo Tecnológico del Turismo (1.650 millones de

pesos), los cuales entregarán conocimiento y facilidades para que las pequeñas y medianas empresas, prestadoras de servicios turísticos, incorporen nuevas soluciones tecnológicas con el fin de mejorar sus procesos y productividad; y (b) la implementación del proyecto "Desarrollo Sustentable del Patrimonio Gastronómico de Chile", el cual proporciona buenas prácticas para la industria y herramientas efectivas de acercamiento entre la oferta culinaria nacional y el turista extranjero, ello actualmente bajo la marca "Sabores de Chile" y con apoyo directo de Transforma Turismo, mediante la aprobación de un acompañamiento técnico para el funcionamiento de un comité gestor enogastronómico.

- Entre los principales resultados obtenidos por el programa, destaca el desarrollo de 4 proyectos pilotos en destinos priorizados: (a) Lago Llanquihue y Todos Los Santos: aplicación enfoque de destino turístico inteligente; (b) Valle del Elqui: Fortalecimiento de la gestión turística municipal-Ecosistema local; (c) Valle de Colchagua: Implementación "SIGO Experiencia" y (d) Araucanía Andina: Desarrollo de un modelo gestión para la operación turística de cero emisiones en el parque nacional Conguillío.
- Aprobación de dos proyectos al Programa Bienes Públicos Estratégicos de Alto Impacto para la Competitividad y un proyecto de Centro de Extensionismo Tecnológico.
 - Formulación e implementación de un Modelo para la Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) en Chile-Alianza Creativa.
 - Observatorio Turístico Big Data Región Metropolitana-Universidad Adolfo Ibáñez.
 - Centro de Extensionismo Zona Norte y Centro-Universidad Andrés Bello.

4. Seguridad turística

- En relación con la coordinación con la Oficina Nacional de Emergencia (Onemi) en materia de seguridad, el acuerdo a la fecha, es realizar acciones de capacitación que permitan preparar a empresas del sector en la elaboración de planes de seguridad. Esto se realizaría en algunas regiones pilotos, que consideran preliminarmente como posibles lugares, aquellos donde antes ya se realizó una capacitación especializada coordinada entre Sernatur-Onemi-Subsecretaría del Interior.
- En relación con el trabajo que se ha realizado con el Ministerio Público, el Ministerio de Relaciones Exteriores, Cancillería, Policía de Investigaciones y Carabineros de Chile, se están abordando los siguientes puntos:
 - Prevención, difusión de información:
 - Realizar folletería o información que se entregue a turistas que ingresan a Chile en aeropuertos y pasos fronterizos.
 - Evaluar posibilidad de incluir recomendación o mensaje en página web del Ministerio de Relaciones Exteriores.

- Investigación y persecución penal:
 - Evaluar la entrega a denunciante de formulario básico con información para presentar en consulados. Trabajo de coordinación Ministerio Público-Carabineros-Policía de Investigaciones.
 - Fortalecer recepción de denuncias versus constancias.
 - Presentar para análisis nuevos focos delictivos a la unidad y fiscalía correspondiente. Ministerio Público informará avances.
- Además, se crearon Consejos Comunales de Seguridad Pública (Título IV A (nuevo) Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades), institucionalidad local para coordinar los temas de seguridad, en los que participa la autoridad regional del sector. Entre sus funciones, se encuentran: realizar un diagnóstico del estado de la comuna en materia de seguridad pública; suministrar, a través de sus integrantes, antecedentes e información para las instituciones que integran el consejo, especialmente para el alcalde; emitir opinión respecto de las ordenanzas de convivencia vecinal y seguridad pública; realizar seguimiento del plan comunal de seguridad pública; apoyar en el diseño, ejecución y evaluación del mismo plan; constituir una instancia de coordinación comunal; realizar observaciones al plan, y proponer medidas, acciones, objetivos y mecanismos de control de gestión. Está integrado por el intendente, dos concejales, oficiales de Carabineros, de PDI, Ministerio Público, organizaciones de la sociedad civil, Gendarmería, Sename y Senda. Si en la comuna hay pasos fronterizos, debe estar integrado además por representantes de Aduanas y SAG. Si la comuna tiene una ruralidad mayor al 20%, por representantes del SAG; y si la comuna ha sido catalogada como "área turística" de conformidad al artículo 5° de la Ley N° 20.423, debe haber un representante de Sernatur.

5. Mesa de trabajo con el Servicio de Impuestos Internos

En relación al trabajo con el Servicio de Impuestos Internos, existe una mesa de trabajo que ha estado en funcionamiento por aproximadamente un año. En esta mesa, se han trabajado los siguientes puntos:

- Suscripción de convenio de colaboración para el traspaso de información estadística.
- Reforzamiento de la operatividad del timbraje de facturas de exportación en las direcciones regionales como también la autorización de facturas electrónicas de exportación, para los contribuyentes que presten servicios de alojamiento turístico, de acuerdo con la normativa vigente. Ya que dichos contribuyentes deben estar previamente inscritos en el Registro de Empresas Hoteleras del Servicio de Impuestos Internos (Circular 37 de 2014), para poder timbrar facturas de exportación, deben presentar el formulario 2117, en el domicilio de su jurisdicción, y la dirección regional emitir una resolución e ingresar el atributo de HOTEL al sistema. Además, deben cumplir con tener alguno de los siguientes códigos de actividad económica: 551010 (hoteles); 551020 (moteles); 551030 (residenciales) y/o 551090 otros tipos de hospedaje temporal como camping, albergues, posadas, refugios y similares.

- Dado que el Servicio de Impuestos Internos cuenta con un registro para otorgar facturas de exportación, se está evaluando la factibilidad de que en la inscripción en el Servicio de Impuestos Internos se incorpore la exigencia de estar previamente inscrito en el registro de Sernatur y luego de ello, con el registro en el Servicio de Impuestos Internos, podrán timbrar facturas de exportación, ya sea en papel o electrónicas.
- Se está trabajando en una homologación de las clases que tiene el registro de Sernatur de acuerdo al reglamento 222 con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) que utiliza el Servicio de Impuestos Internos.

6. Alianza público-privada de la Industria Aérea (APPIA)

- Su fin es estudiar en conjunto un mecanismo que detone el tráfico aéreo de Chile y así beneficiar el desarrollo económico y social del país. En esta alianza participan, además de la Subsecretaría de Turismo, la Junta Aeronáutica Civil, la Dirección General de Aeronáutica Civil, el Ministerio de Obras Públicas, la Agencia de Promoción de Inversión Extranjera (Invest Chile), Nuevo Pudahuel y Fedetur. Sesionó mensualmente y uno de sus principales logros fue concordar beneficios para las nuevas o existentes líneas aéreas que abran nuevas rutas a nuestro país.
- En 2017, la disponibilidad total de asientos para los vuelos directos internacionales y nacionales, de acuerdo a datos preliminares, creció 6,5% anual, equivalente a 1.417.802 asientos más que 2016, desagregados en 225.003 asientos nacionales (2,1%) y 1.192.799 internacionales (10,9%), con incidencias de 1,0 y 5,5 puntos porcentuales (pp.) respectivamente.

Producto 3. Estudios y estadísticas sectoriales

- En el ámbito de la inteligencia de mercado, que junto con profundizar en hábitos, actitudes y perfiles de usuarios/as, permite reducir las brechas de información relacionadas con el funcionamiento y desarrollo integral de la industria turística, durante 2017 finalizaron los estudios de Construcción y verificación de los directorios de actividades características del turismo (ACT), Estudio Enfoque en segmentos especiales de viajeros internacionales (Alianza del Pacífico) y Estudio de Turismo Interno 2016. Los informes finales de los estudios se encuentran publicados en la sección “Estadísticas y estudios” del sitio web institucional (www.subturismo.gob.cl).
- Cabe señalar además que está en ejecución el estudio Año Base Turismo Receptivo y Emisivo 2017, Estudio Turismo Receptivo y Emisivo 2018, Estudio de Cruceros y se dio término anticipado al estudio de Empleo directo en las actividades características del turismo por incumplimiento del proveedor.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018-2022

El posicionamiento del turismo en la agenda pública durante los últimos años y su importancia para el desarrollo del país, se ha visto reflejado en el gran aporte en su economía, donde se han generado avances significativos en materias de promoción, sustentabilidad, inversión y competitividad, calidad y capital humano e inteligencia de mercado. La promoción turística en el extranjero es uno de los ejes a través de los cuales se ha venido aportando aún más en el desarrollo de la industria. Se espera que para el año 2018 ingresen a nuestro país 7 millones de turistas extranjeros.

1. El principal desafío para los próximos años radica en potenciar la institucionalidad del turismo, establecida en la Ley N° 20.423 “del Sistema institucional para el desarrollo del turismo”, y el rol de coordinación y articulación de la Subsecretaría de Turismo, como también de las instancias creadas en dicho cuerpo normativo, en particular, al proyecto que modifica la Ley N° 20.423, en relación con una nueva gobernanza en la promoción turística, la redefinición de las competencias del Comité de Ministros del Turismo, la Subsecretaría de Turismo y Sernatur, así como también la creación de instancias de coordinación público-privadas en las diferentes temáticas relevantes para el sector.
2. Continuidad del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, cuyo objetivo es “impulsar el desarrollo sustentable del sector, mediante acciones en destinos turísticos priorizados del país, que permitan su reconocimiento interno como sector económico relevante y mejoren la posición competitiva de Chile”. El Plan contempla cinco componentes, a través de los que se ejecutan iniciativas en conjunto con el sector público y privado, destacándose para el año 2018, las siguientes:
 - Diversificación de experiencias: Se continuará el trabajo desarrollado en oferta turística con elementos culturales con la participación activa de las comunidades locales. Se desarrollarán acciones de puesta en valor de Áreas Silvestres Protegidas mediante la implementación de infraestructura habilitante en los parques nacionales Torres del Paine y La Campana, así como también la elaboración del proyecto de puesta en valor y el diseño de obras para el parque nacional Alerce Andino. En la línea de desarrollo de productos, se continuará con la segunda etapa de implementación de la red de infraestructura de interpretación intercultural de la naturaleza del Lafkenmapu, desarrollo de producto turístico para el ramal “tren del recuerdo” y continuar con el trabajo iniciado en 2016 con el tren turístico “El Valdiviano” y en 2017 con el tren turístico “Arica-Poconchile”.
 - Desarrollo de destinos: En la línea de acción Desarrollo de Zonas de Interés Turístico, se espera avanzar en la declaración de 8 nuevas ZOIT y en la actualización de 6 Zonas de Interés Turístico ya declaradas. Se contempla la implementación del Programa de Mejoramiento Urbano para ZOIT en conjunto con Subdere, que beneficiará a cuatro municipios que cuenten con plan de acción declarados bajo la Ley N° 20.423 y se continuará el trabajo conjunto con la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático para Acuerdos de Producción Limpia territoriales en cuatro ZOIT. En la línea de acción de habilitación de infraestructura, se implementarán las señales turísticas aéreas en diferentes

destinos del país, trabajo realizado en conjunto con la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas.

- Incentivo al turismo interno con enfoque inclusivo: Se continuará con la ejecución de los programas Vacaciones Tercera Edad, Giras de Estudio y Turismo Familiar, con el objeto de facilitar el acceso a familias vulnerables, jóvenes y adultos/as mayores a beneficiarse de los aspectos sociales, psicológicos y culturales que ofrece el turismo.
 - Fortalecimiento de la calidad y el capital humano: Se continuará con la ejecución del programa SIGO en las modalidades de gestión empresarial y experiencias, y con el programa de Certificación de Normas de Calidad Turística y de Distinción en Turismo Sustentable, ambos ejecutados por Sernatur.
 - Promoción nacional e internacional: En el ámbito de la inteligencia de mercado, se continuarán los estudios iniciados en 2016 y 2017 “Año Base Turismo Receptivo y Emisivo 2017”, “Turismo Receptivo y Emisivo 2018”, “Estudio de Cruceros”, como también se realizarán nuevos estudios de “Actualización Plan de Marketing Turístico Internacional”, “Actualización Plan de Marketing Turístico Nacional” y “Estudio de retorno a la inversión en Promoción Internacional”.
3. En el ámbito internacional, para el año 2018, se espera mantener el trabajo colaborativo con los países con los cuales mantenemos convenios de colaboración vigentes, y continuar participando de las diferentes instancias de formación técnica de organismos internacionales tales como APEC, Alianza del Pacífico, Mercosur y Organización Mundial del Turismo, entre otros. Algunos compromisos asumidos en este ámbito son los siguientes:
- Implementación y seguimiento de las acciones propuestas en el plan de acción 2016-2019 entre el Ministerio de Turismo de Argentina-Instituto Nacional de Promoción Turística y la Subsecretaría de Turismo de Chile.
 - Implementación y seguimiento de materias contempladas en el Memorándum de Entendimiento con Paraguay, en programas turísticos, cooperación técnica e intercambio de experiencias en calidad turística y desarrollo de capital humano.
 - Implementación y seguimiento de una hoja de ruta acordada con Perú, que contempló cinco compromisos: intercambio de información sobre políticas y estrategias implementadas en cada país respecto de normalización y certificación de servicios turísticos; elaboración de cartilla binacional Perú-Chile con información para turistas; intercambio de experiencias en relación al turismo indígena, rural-comunitario, mediante seminarios, pasantías y/o videoconferencias; intercambio de información y experiencia sobre promoción de la innovación como estrategia de la imagen país y conocer la experiencia del plan de gestión de Machu Picchu.
 - Implementación de hoja de ruta firmada el año 2017 entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de la República de Chile y la Secretaría de Estado de Comercio Exterior, Promoción del Turismo y Franceses en el Exterior de la República Francesa.
 - En 2019, Chile será sede de la “4° Conferencia Mundial de Turismo Enológico de la Organización Mundial de Turismo”, plataforma de posicionamiento mundial que permite dar

a conocer la riqueza vitivinícola del país y relevar el potencial que tiene el turismo enológico, como experiencia capaz de atraer un importante flujo de visitantes al país.

4. En el marco del “Plan de acción Nacional de Cambio Climático 2017-2022”, se realizará un estudio de la vulnerabilidad y los riesgos involucrados para el turismo, tanto de los cambios de tendencias en las variables climáticas, en el aumento de la intensidad y frecuencia de los eventos extremos, como por ejemplo el efecto de la reducción de la cantidad de nieve y de la temporada en los centros de esquí, la incidencia en las visitas a lugares turísticos afectados por incendios, aluviones, olas de calor, marejadas y otros eventos climáticos extremos, el efecto en el turismo de la propagación de enfermedades vectoriales o de otro tipo que varíen sus patrones debido al cambio climático. Lo anterior, con el objeto de elaborar el “Plan de adaptación al cambio climático del sector turismo”, cuyo objetivo es preparar al sector para enfrentar los impactos del cambio climático evitando daños en la actividad y aprovechando oportunidades.
5. Modificación del reglamento para la “Aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos”: Durante la vigencia del Decreto N° 222, de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se han constatado inconsistencias entre el reglamento, las finalidades del sistema establecidas en la ley y la realidad de la industria turística. Para adecuar la regulación a la realidad actual de la industria, se propone un nuevo reglamento, donde principalmente se adecúan las exigencias de registro a las distintas actividades turísticas, ya que el actual reglamento es muy rígido y exige a todas las actividades los mismos requisitos, sin considerar que la realidad de cada una de estas es naturalmente diversa. A través de este nuevo reglamento, se busca incentivar el registro respecto de las actividades de turismo, y por, sobre todo, que el registro permita incorporar provisoria y temporalmente a los prestadores que no puedan cumplir con todos los requisitos para su inscripción.
6. En el marco de la Red de Parques de la Patagonia, que une 17 parques nacionales, transformándose en la ruta más larga de parques nacionales en el mundo, el desafío es lograr la articulación y consolidación como producto turístico y se gesten como un destino de turismo sustentable único en el mundo.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014-2017.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014-2017.
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas. Pendiente
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017
- Anexo 9. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2014-2017
- Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.
- Anexo 11: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014-2018
- Anexo 12: Premios y Reconocimientos Institucionales 2014-2017

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- Leyes y normativas que rigen el funcionamiento de la institución
Ley N° 20.423 de 2010 (del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo)

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

- Aspectos relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2017
Se consideran 9.305 millones de pesos que además de dar continuidad operativa al servicio, se destinan a Sernatur 3.047 millones de pesos para financiar programas ya descritos precedentemente. El saldo se dirige a reforzar la ejecución del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable para inversiones en Áreas Protegidas, desarrollo de nueva oferta de productos turísticos, de intereses especiales y la puesta en valor de parques nacionales, ejecutados por PNUD, Fundación Altiplano, y Conaf. Se financia en el INE el saldo de la encuesta "Directorio de Actividades Características al Turismo", y a través de Corfo se financia formación de capital humano en el sector, y convenios de producción limpia mediante la Agencia de Cambio Climático y Sustentabilidad (ex Comité de Producción Limpia).

- Objetivos Estratégicos

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

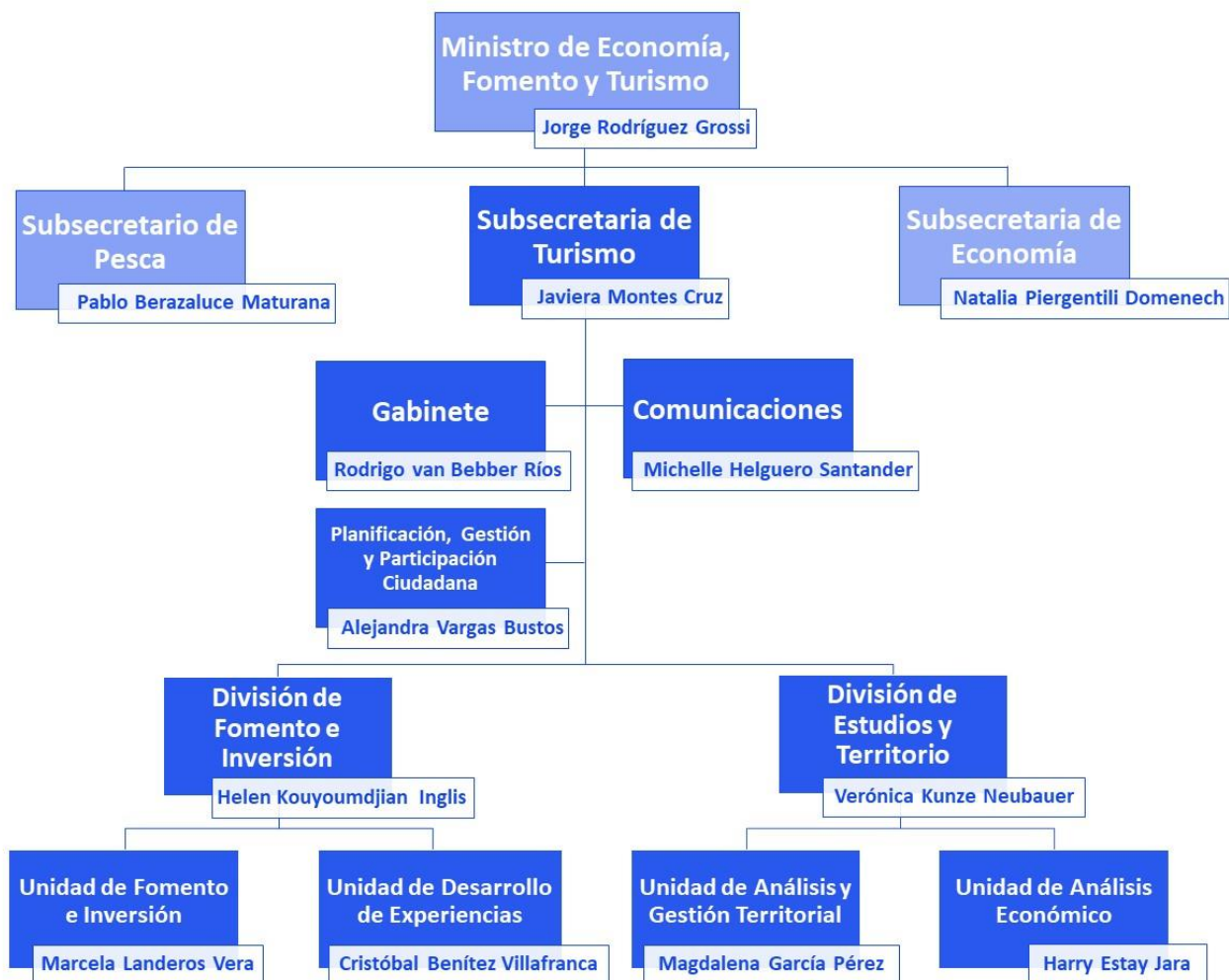
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	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

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

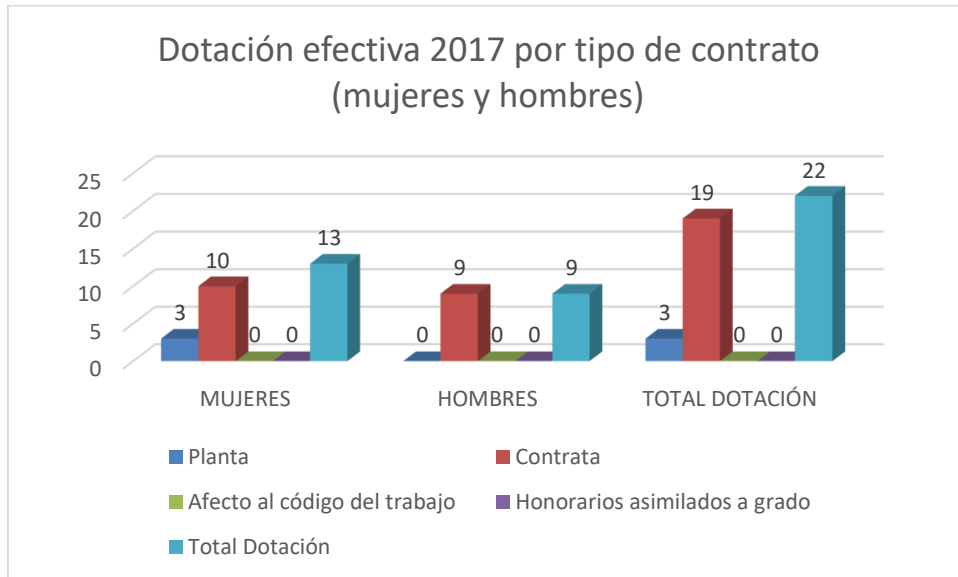


c) Principales Autoridades

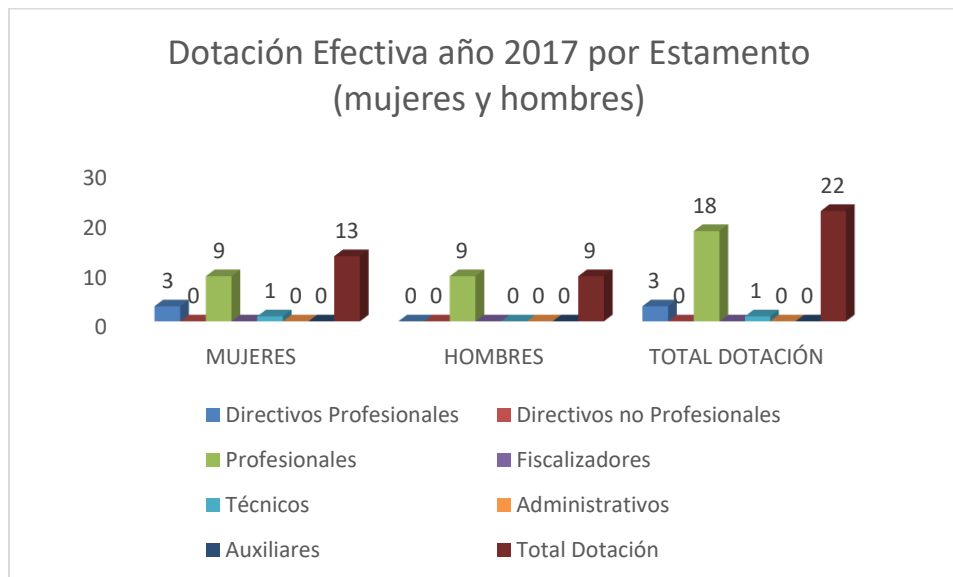
Cargo	Nombre
Subsecretaria de Turismo	Javiera Montes Cruz
Jefe de Gabinete	Rodrigo van Bebber Ríos
Jefa de División Estudios	Verónica Kunze Neubauer
Jefa de División Fomento e Inversión	Helen Kouyoumdjian Inglis

Anexo 2: Recursos Humanos

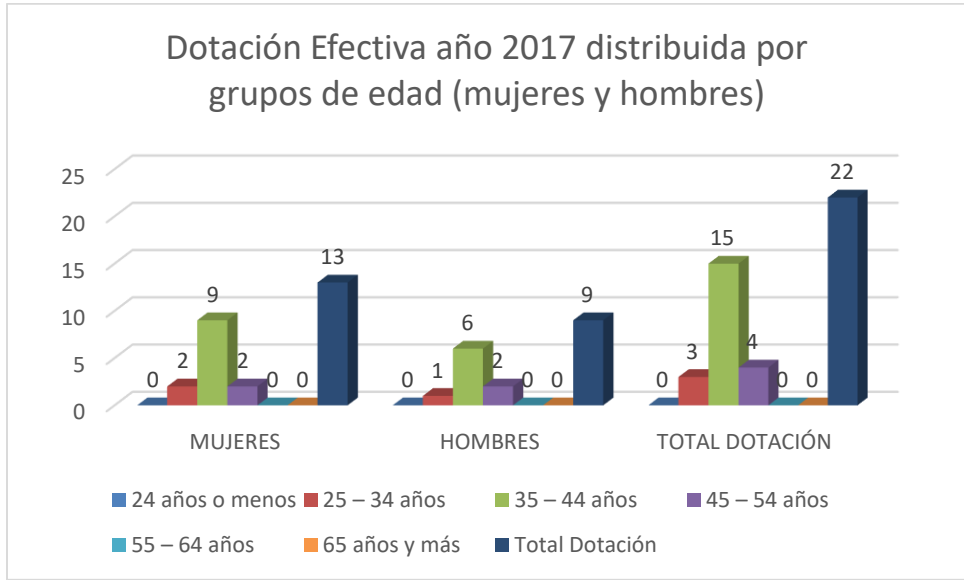
Dotación de Personal



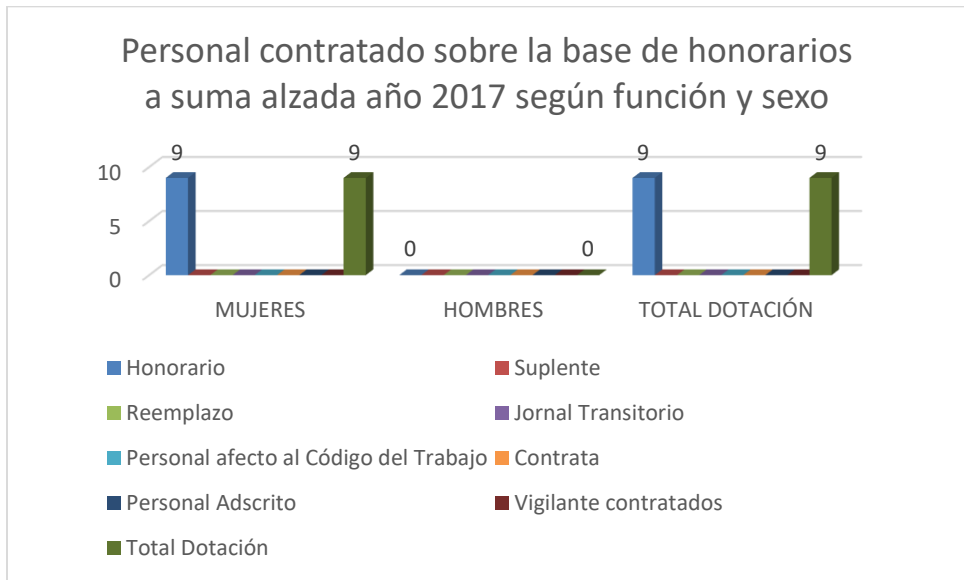
1



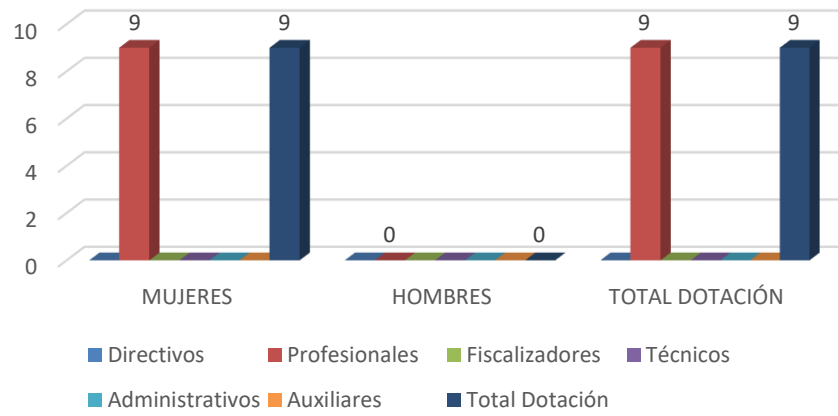
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes N°15.076 y N°19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.



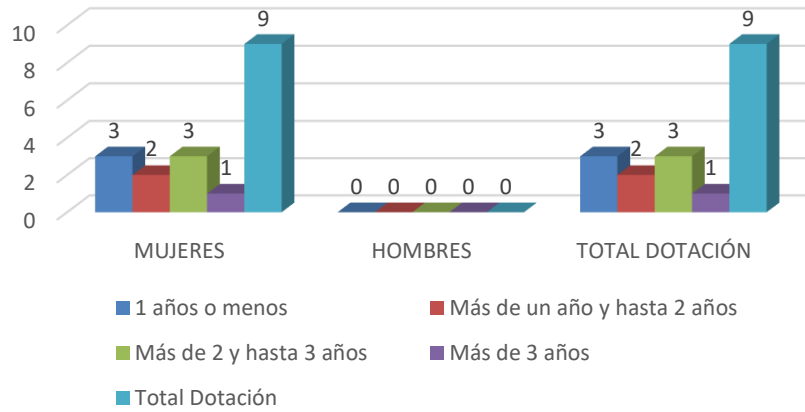
a) **Personal fuera de dotación**



Personal contratado sobre la base de honorarios a suma alzada año 2017 según función y sexo



Personal a honorarios año 2017 distribuido según permanencia (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²				Avance ³ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2017	
1. Reclutamiento y Selección								
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁴ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁵	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	0	31,3	0	0	-		
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	0	100	0	0	-		
2. Rotación de Personal								
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	50	17,3	5	9,9	18,18		
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.								
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0	0	-		
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0	0	-		
- Retiros voluntarios								
○ con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	0	0	0	-		

2 La información corresponde a los períodos que van de enero a diciembre de cada año, según corresponda.

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

4 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 12 de la ley de presupuesto de 2014, artículo 10 de la ley de presupuestos de 2015, artículo 9 de la ley de presupuestos 2016 y artículo 10 de la ley de presupuestos de 2017.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²				Avance ³ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2017	
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	50	0	5	9,09	18,18		
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	0	0	-		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	166,6	110,7	200	66,6	66,6		
3. Grado de Movilidad en el servicio								
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	0	0	-		
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	25	20,8	11	4,5	18		
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal								
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	57	19	100	-		
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t$	0	9,4	6	1,57	-		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁶	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0	6,9	0	0	-		

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

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²				Avance ³ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2017	
4.4 Porcentaje de becas ⁷ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t / Dotación efectiva año t) *100	0	0	0	0	-		
5. Días No Trabajados								
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.								
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,2	1,48	0,301	0,3	300		
• Licencias médicas de otro tipo ⁸	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0	1,25	0,083	0,02	-		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0	0,23	1	0,007	11,6		
6. Grado de Extensión de la Jornada								
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0	1,05	4	0,74	-		
7. Evaluación del Desempeño⁹								
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	100	99,6	100	100	100		
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0,4	0	0	-		
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	0	-		
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	0	-		

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

8 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²				Avance ³ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2017	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹⁰ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO	SI	SI	-		
8. Política de Gestión de Personas								
Política de Gestión de Personas ¹¹ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	SI	SI	SI	-		
9. Regularización de Honorarios								
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0	7,79	0	0	-		
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	23,07	0	0	-		
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	100	0	1	-		

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2

INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2016-2017			
Denominación	Monto Año 2016 (M\$)¹²	Monto Año 2017 (M\$)	
INGRESOS	8.232.175	9.947.620	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	331	244.525	
APORTE FISCAL	8.231.844	9.703.095	
GASTOS	8.210.582	9.768.776	
GASTOS EN PERSONAL	1.063.860	1.112.237	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.016.261	899.468	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.079.370	4.970.060	
INTEGROS AL FISCO		106.936	
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	51.091	2.576.905	
SERVICIO DE LA DEUDA		103.170	
RESULTADO	21.593	178.844	

¹² Las cifras están indicadas en M\$ del año 2017. El factor de actualización de las cifras del año 2016 es 1,021826

b) Comportamiento Presupuestario año 2017

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2017							
Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) ¹³	Presupuesto Final M\$ ¹⁴	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$) ¹⁵
			INGRESOS	9.298.411	10.098.994	9.947.620	151.374
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES		106.957	244.525	-137.568
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias		10	1.343	-1.333
	99		Otros		106.947	243.182	-136.235
09			APORTE FISCAL	9.298.411	9.992.037	9.703.095	288.942
	01		Libre	9.298.411	9.992.037	9.703.095	288.942
			GASTOS	9.298.411	10.132.067	9.768.776	363.291
21			GASTOS EN PERSONAL	1.109.008	1.112.688	1.112.237	451
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	908.868	928.868	899.468	29.400
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.039.069	4.974.069	4.970.060	4.009
	02		Al Gobierno Central	3.244.809	3.244.809	3.241.599	3.210
		001	Servicio Nacional de Turismo	3.047.049	3.047.049	3.047.049	
		009	Corporación de Fomento de la Producción	190.550	190.550	187.550	3.000
		013	Instituto Nacional de Estadísticas	7.210	7.210	7.000	210
	03		A Otras Entidades Públicas	1.794.260	1.729.260	1.728.461	799
		002	Desarrollo Turístico Sustentable	1.794.260	1.729.260	1.728.461	799
25			INTEGROS AL FISCO		106.937	106.936	1
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	2.241.466	2.906.335	2.576.905	329.430
	01		Al Sector Privado	982.728	982.728	722.228	260.500
		001	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo	622.228	622.228	622.228	
		002	Fundación Altiplano	206.000	206.000		206.000
		003	Corporación Regional de Desarrollo Productivo de la Araucanía	154.500	154.500	100.000	54.500
	02		Al Gobierno Central	1.258.738	1.923.607	1.854.677	68.930
		001	Corporación Nacional Forestal	1.258.738	1.923.607	1.854.677	68.930
34			SERVICIO DE LA DEUDA		103.170	103.170	
	07		Deuda Flotante		103.170	103.170	
			RESULTADO		-33.073	178.844	-211.917

¹³ Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

¹⁴ Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017.

¹⁵ Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁶			Avance ¹⁷ 2017/ 2016	Notas
			2015	2016	2017		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁸)		0,99	1,17	0,93	80%	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]						
	[IP percibidos / IP devengados]						
	[IP percibidos / Ley inicial]						
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]			0,37	0,20	53%	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)			0,44	0,33	76%	

16 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. Los factores de actualización de las cifras de los años 2015 y 2016 son 1,060521 y 1,021826 respectivamente.

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

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2017 ¹⁹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		136.594	178.845	315.439
Carteras Netas			-113.237	-113.237
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-113.237	-113.237
Disponibilidad Neta		276.792	292.089	568.881
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	276.792	292.089	568.881
Extrapresupuestario neto		-140.198	-7	-140.205
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	861	-6	855
119	Traspos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-141.042	-1	-141.043
216	Ajustes a Disponibilidades	-17		-17

¹⁹ Corresponde a ingresos devengados-gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2017				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Medidas Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento	8.819	9.439	9.047	Corresponde al monto ejecutado en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable

f) Transferencias²⁰

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

g) Inversiones²¹

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

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

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

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014-2017

Logro de indicadores Formulario H 2017

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

Producto estratégico	Nombre indicador	Fórmula indicador	Unidad de medida	Valores efectivos				Meta 2017	Porcentaje de logro ²² 2017
				2014	2015	2016	2017		
Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística	Porcentaje de destinos en implementación al año t del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable 2015-2018 Enfoque de Género: No	(N° de destinos en implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable al año t/N° total de destinos a beneficiar con la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable 2015-2018)*100	%	0 (0/0)*100	45 (37/83)*100	75 (62/83)*100	81 (67/83)*100	73 (61/83)*100	100,0%
Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística	Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo 2015-2018 en materia de Zonas de Interés Turístico y Áreas Protegidas del Estado al año t Enfoque de Género: No	(N° de acciones realizadas del Programa de Trabajo 2015-2018 en materia de Zonas de Interés Turístico y Áreas Protegidas del Estado al año t/N° de acciones comprometidas en Programa de Trabajo 2015-2018 en materia de Zonas de Interés Turístico y Áreas Protegidas del Estado)*100	%	0 (0/0)*100	40 (6/15)*100	60 (9/15)*100	80 (12/15)*100	80 (12/15)*100	100,0%
Mecanismos de coordinación y articulación	Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo 2015-2018 en materia de	(N° de acuerdos internacionales del Programa de Trabajo 2015-2018 Área Internacional	%	0 (0/0)*100	25 (1/4)*100	50 (2/4)*100	75 (3/4)*100	75 (3/4)*100	100,0%

22 El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Resultado Global año 2017" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

sectorial e intersectorial	acuerdos internacionales al año t	realizados al año t/N° de acuerdos comprometidos en el Programa de Trabajo 2015-2018 Área Internacional)*100							
	Enfoque de Género: No	(N° de acciones realizadas del Programa de Trabajo 2015-2018 relacionado con Estudios al año t/N° de acciones comprometidas en el Programa de Trabajo 2015-2018 relacionado con Estudios)*100							
Estudios y estadísticas sectoriales	Porcentaje de cumplimiento del Programa de Trabajo 2015-2018 relacionado con Estudios al año t	Enfoque de Género: No	%	0 (0/0)*100	27 (4/15)*100	47 (7/15)*100	87 (13/15)*100	87 (13/15)*100	100,0%
Resultado Global Año 2017									100,0

- 1 El valor del numerador se obtendrá a través del Informe de gestión anual del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable. Para efectos del numerador se entenderá por destino en implementación cuando éste reciba al menos una intervención de alguno de los componentes del Plan. El porcentaje de avance o cumplimiento al final de cada año corresponderá al resultado acumulado de destinos implementados a la fecha. El valor del denominador (83) que aparece en el Plan Nacional del Desarrollo Turístico Sustentable fue obtenido de los destinos turísticos identificados en el Informe Índice de intensidad turística y definición de destinos turísticos año 2015 y su distribución regional es la siguiente: Arica y Parinacota (3); Tarapacá (4); Antofagasta (3); Atacama (4); Coquimbo (6); Valparaíso (10); Metropolitana (4); O'Higgins (5); Maule (8); Biobío (10); Araucanía (5); Los Ríos (4); Los Lagos (7); Aysén (4); Magallanes (6).
- 2 El valor del numerador se obtendrá a través de Informe de gestión anual Programa de trabajo 2015-2018 Zonas de Interés turístico y Áreas Protegidas del Estado. El porcentaje de avance o cumplimiento al final de cada año corresponderá al resultado acumulado de las acciones realizadas a la fecha. El valor del denominador (15) se obtiene de las acciones comprometidas en el Programa de Trabajo 2015-2018 Zonas de Interés turístico y Áreas Protegidas del Estado, estas son: elaboración de tres guías técnicas, diseño de un procedimiento y/o normativa; ejecución de cinco capacitaciones y/o asistencia técnica; y seis contrataciones de estudios. El Programa de Trabajo está aprobado desde el año 2015.
- 3 El valor del numerador se obtendrá a través de Informe de gestión anual Programa de trabajo 2015-2018 Área Internacional. El porcentaje de avance o cumplimiento al final de cada año corresponderá al resultado acumulado de las acciones realizadas a la fecha. El valor del denominador corresponde a la suscripción de cuatro (4) acuerdos con alguno de los países identificados como prioritarios en el Programa de Trabajo 2015-2018 Área Internacional (Argentina, Australia, Brasil, Colombia, Ecuador, España, El Salvador, Francia, México, Perú, Uruguay y Venezuela). Se entenderá por acuerdo toda manifestación escrita y suscrita por la autoridad o agente con competencia para ello, que tenga por objeto el beneficio de la actividad turística de Chile. Estas manifestaciones podrán tener la forma de declaraciones, acuerdos, convenios de entendimiento, convenio de cooperación, memorándum de entendimiento o planes de acción conjunta. El Programa de Trabajo está aprobado desde el año 2015.
- 4 El valor del numerador se obtendrá a través de Informe de gestión anual Programa de trabajo 2015-2018 Área de Estudios y Fomento. El porcentaje de avance o cumplimiento al final de cada año corresponderá al resultado acumulado de las acciones realizadas a la fecha. El valor del denominador (15) se obtiene de las acciones comprometidas en el Programa de Trabajo 2015-2018 Área de Estudios y Fomento, estas son: nueve reuniones de coordinación sectorial y/o con el comité técnico asesor de estadísticas y estudios de turismo y seis levantamientos de antecedentes para la preparación de estudios. El Programa de Trabajo está aprobado desde el año 2015.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014-2017

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Servicio: Subsecretaría de Turismo

Compromisos cumplidos

Gestión
Avanzar en el establecimiento de Zonas de Interés Turístico (ZOIT).
Crear un Fondo de Desarrollo Turístico.
Crear un Fondo Nacional para el Fomento del Turismo, orientado a financiar actividades que potencien su desarrollo, incluyendo la capacitación, la promoción y la innovación.
Facilitar el acceso expedito a instrumentos de fomento a la inversión turística.
Implementación plan de desarrollo turístico sustentable en parques nacionales y áreas silvestres protegidas.
Impulsar la oferta y promoción de la oferta turística con elementos culturales ²³ .
Impulsar un plan de desarrollo de destinos turísticos distribuidos a lo largo de Chile, y coordinar esfuerzos con los actores privados para potenciar sus atractivos
Potenciar el desarrollo turístico sustentable en áreas Silvestres Protegidas del Estado
Potenciar la articulación turística latinoamericana, aprovechando las sinergias y economías de escala destinadas a atraer a turistas de otras regiones del planeta

²³ Este compromiso es reportado por la Subsecretaría y Sernatur, dado que ambas instituciones, en diferentes instancias, han trabajado en su cumplimiento.

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017)

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

Anexo 6B: Informe Preliminar²⁴ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas²⁵ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017)

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

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

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

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017

Programa de Mejoramiento de la Gestión			
Número total de la dotación afecta al incentivo	Monto de recursos que se pagará en el año 2018	Promedio por persona	Porcentaje que representa del gasto total en subtítulo 21
22	\$ 36.056.000	\$ 1.638.909	3,2%

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017

Cuadro 11				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2017				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ²⁶	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²⁷	Incremento por Desempeño Colectivo ²⁸
Gabinete Subsecretaría-Planificación y Gestión	12 ²⁹	5	100%	8%
División de Estudios-Fomento e Inversión-Sustentabilidad	11	4	100%	8%

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2017			
Número total de la dotación afecta al incentivo	Monto total por pagar en 2018	Promedio por persona	Porcentaje que representa del gasto total en subtítulo 21
21	\$ 35.470.974	\$ 1.689.094	3,2%

26 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2017.

27 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

28 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

29 Dos personas que incluyen el equipo de trabajo se encuentran en comisión de servicios desde la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño quienes pagan el incentivo.

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización/desconcentración 2014-2017.

Género

- En 2014, la Subsecretaría de Turismo cumplió con el compromiso ministerial de género de participar en la definición de lineamientos del programa +Capaz, que busca mejorar la empleabilidad y las competencias de quienes se desempeñan laboralmente o quieren entrar a trabajar en el sector turismo. La ejecución de este programa estuvo a cargo de Sernatur y finalizó en 2016.
- En 2015, fue creado el Equipo de Género (resolución exenta N° 21 de 26 de febrero de 2015), compuesto por funcionarios y funcionarias de las distintas unidades y divisiones de la institución.
- Para el año 2015 se programaron seis medidas, las cuales se ejecutaron en su totalidad, obteniéndose un 100% de cumplimiento del programa de trabajo comprometido. Entre las acciones ejecutadas destaca la elaboración del documento de uso interno “Diagnóstico institucional. Análisis de productos estratégicos con perspectiva de género”, que contiene sugerencias y recomendaciones para incorporar la perspectiva de género en el actuar de la Subsecretaría, y el diseño de dos indicadores de desempeño de carácter normativos, que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género (“Porcentaje de convenios de transferencia y colaboración firmados con organismos públicos y/o privados que incorporan cláusulas de equidad de género” y “Porcentaje de Áreas Protegidas del Estado priorizadas por el Comité de Ministros del Turismo con diseños de infraestructura pública habilitante inclusiva (reposición y/o mejoras)”).
- El 1 de julio de 2015 se realizó en Viña del Mar el Primer encuentro de empresarias turísticas, organizado junto con Sernatur y BancoEstado Microempresas. Este encuentro surge a partir del trabajo colaborativo para difundir entre las empresarias turísticas el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable y el programa Crece Mujer, correspondientes respectivamente a las medidas 4 y 20 de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, liderada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. En la actividad participaron más de 40 empresarias turísticas de distintas localidades de la región, que buscan mejorar sus negocios y emprendimientos turísticos. Además de las presentaciones del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable y el programa Crece Mujer, se ofrecieron charlas de innovación en oferta turística y educación financiera.
- Durante 2015, se realizó el lanzamiento del Plan de acción de turismo sustentable en áreas protegidas del Estado 2014-2018, instrumento desarrollado en conjunto con los ministerios del Medio Ambiente, Bienes Nacionales, Sernatur y Conaf. En el componente 1 “Puesta en valor y creación de nuevas experiencias turísticas” de este plan de acción se señala como acción específica “incorporar en los diseños de puesta en valor de infraestructura turística habilitante, elementos que acorten brechas entre hombres y mujeres en áreas protegidas del Estado”, como lo son, por ejemplo, mudadores neutros, mudadores tanto en el baño de mujeres como en el de hombres, baños de niños o

infraestructura menor anexa que incorpora criterios inclusivos (paradores, miradores, senderos y estacionamientos).

- En cuanto al fortalecimiento de la calidad y el capital humano, durante 2015, por gestión de la Subsecretaría de Turismo, se incorporó al Servicio Nacional de la Mujer para participar en la mesa tripartita del Organismo Sectorial de Competencias Laborales del sector turismo, de modo de relevar la perspectiva de género en los objetivos que persigue el organismo, los cuales comprenden el levantamiento de demanda por oficios en turismo y la creación de perfiles de oficios.
- Durante 2016 y 2017, la Subsecretaría de Turismo comprometió, respectivamente, etapas 3 y 4 del Sistema Planificación y Control de Gestión del Programa de Mejoramiento de la Gestión, por lo que fue eximida de medir e informar indicadores de gestión transversal. Sin embargo, esta institución, comprometida con los lineamientos estratégicos definidos por el gobierno de la presidenta Michelle Bachelet Jeria en materias de equidad de género, en dichos años siguió realizando acciones que incorporan esta perspectiva, las que se detallan a continuación.
- El 18 de agosto de 2016 se realizó en Castro el Segundo encuentro de empresarias turísticas. En la actividad participaron más de 120 empresarias turísticas de distintas localidades y comunas del Archipiélago de Chiloé, con el objetivo de mejorar sus productos y servicios turísticos. Las charlas consideraron los siguientes temas: instrumentos financieros para emprendimientos turísticos en la isla, programa Crece Mujer ejecutado por BancoEstado, herramientas públicas de apoyo en innovación y empoderamiento femenino en tiempos de adversidad.
- El 1 de septiembre de 2016 se efectuó la jornada de capacitación “Diálogos sobre accesibilidad universal en Áreas Protegidas”, organizada por la Subsecretaría de Turismo y Conaf con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Sernatur y el Servicio Nacional de la Discapacidad. Este encuentro estuvo dirigido a autoridades y profesionales de aquellas instituciones públicas cuyo desempeño cotidiano está vinculado con estos espacios naturales. Por medio de seis presentaciones y dos conversatorios se buscó contribuir en la comunicación, sensibilización e incorporación del enfoque de accesibilidad universal y no discriminación en nuestro trabajo, de modo de hacer de Chile un país turístico para todos y todas. Esta jornada, que congregó a funcionarios y funcionarias de distintas instituciones públicas y cuyo propósito fue aportar en el trabajo intersectorial necesario para abordar transversalmente estos temas en la administración pública, se enmarca en el compromiso del gobierno encabezado por la presidenta Michelle Bachelet de potenciar el desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado. Así también, reforzó el lema “turismo accesible para todos y todas” definido para 2016 por la Organización Mundial del Turismo, con el que se busca instalar el enfoque de derechos y accesibilidad universal como componentes esenciales de cualquier política de turismo responsable y sostenible.
- Durante 2016, se midió el indicador de desempeño “Porcentaje de Áreas Protegidas del Estado priorizadas por el Comité de Ministro del Turismo con diseños de infraestructura pública habilitante inclusiva (reposición y/o mejoras)”, el que además fue incorporado al Sistema de Información para la Gestión (SIG) institucional. Este indicador presentó un

cumplimiento de 86%, pues 6 de las 7 Áreas Protegidas del Estado priorizadas por el Comité de Ministros del Turismo al 30 de octubre de 2015 cuentan con diseños que consideran al menos un elemento de infraestructura pública habilitante con criterios inclusivos o de accesibilidad universal. Estos diseños se concentran especialmente en infraestructura menor anexa, tales como paradores y miradores con rampas que facilitan el acceso, senderos accesibles, estacionamientos accesibles para personas en situación de discapacidad o familias con hijos/as pequeños/as, sitios de camping y de merienda accesibles y juegos interpretativos para niños/as; y en infraestructura habilitante, tales como mudadores neutros en baños accesibles, mudadores tanto en baños de hombres como de mujeres (esto último corresponde a mejoras de baños ya existentes), baños para niños/as, áreas de mudadores familiares y centro de visitantes con accesibilidad universal.

- Durante 2016, se midió el indicador “Porcentaje de convenios de transferencia y colaboración firmados con organismos públicos y/o privados que incorporan cláusulas de equidad de género”, el que además fue incorporado al Sistema de Información para la Gestión (SIG) institucional. De los 28 convenios de transferencia suscritos, 24 de ellos cuentan con cláusula de género. Por su parte, de los cinco convenios de colaboración suscritos, uno cuenta con cláusula de género, lo que da como resultado que un 75,7% del total de convenios suscritos por la Subsecretaría de Turismo incorporan cláusulas de género.
- El 18 de agosto de 2017 se realizó en Panguipulli el “Tercer encuentro de empresarias turísticas”. En la actividad participaron 75 personas y las charlas consideraron los siguientes temas: Programa Crece Mujer, aplicación PagoRut de BancoEstado; oportunidades para innovar en los emprendimientos turísticos y gestión de emociones en el manejo de la empresa.
- Un logro en 2017 fue la ejecución de obras que cuentan con al menos un elemento de infraestructura pública habilitante con criterios inclusivos o de accesibilidad universal en tres parques nacionales: Pan de Azúcar (mudadores en baño de hombres y en baño de mujeres, módulos interpretativos con rampas para facilitar el acceso y sendero costero accesible); Bosque de Fray Jorge (baños accesibles que además cuentan con mudadores, plataforma accesible al centro de interpretación, estacionamientos para personas en situación de discapacidad, un sendero accesible, plataforma de observación astronómica accesible, sitios de merienda accesibles y juegos interpretativos para niños/as) y Radal Siete Tazas (tramos de senderos con pasarelas accesibles, baños para niños/as y área de mudador familiar y baños accesibilidad universal).
- Durante 2017, en el marco del plan de difusión de competencias laborales que está ejecutando el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del sector turismo, de manera de incentivar a empresarios/as de la industria a hacerse parte de los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales en turismo, el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género participó activamente, coordinando un encuentro con los encargados/as de género del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo además de invitar a la Subsecretaría de Turismo a presentar el trabajo del Organismo Sectorial en la Mesa Nacional de Mujeres Rurales. Asimismo, el documento "Protocolo de funcionamiento del Organismo Sectorial de Competencias Laborales" fue revisado por la

sectorialista del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, para asegurar que dicho documento incorpore lenguaje inclusivo y perspectiva de género. Para el año 2018, se espera continuar con la participación del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género en la mesa del Organismo Sectorial de Competencias Laborales, de modo de considerar en la construcción de perfiles ocupacionales, así como en el análisis de la industria, la perspectiva de equidad de género.

- **Descentralización / Desconcentración**

No aplica para la Subsecretaría de Turismo.

Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.

Programas e iniciativas programáticas ejecutadas 2017		
N°	Nombre	Tipo
1	Desarrollo Turístico Sustentable	Programa

Anexo 11a: Proyectos de ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018

BOLETÍN: 9170-23

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

Objetivo: Adecuar la institucionalidad en materia de turismo.

Fecha de ingreso: 27 de noviembre de 2013.

Ejes centrales que contempla:

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

Estado de tramitación: Aprobado en general y particular en la Cámara de Diputados. Actualmente se encuentra en segundo trámite constitucional Senado, Comisión de Economía, esperando citación.

Beneficiarios directos: Sector turismo.

Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014-2018

N° Ley: 20.918

Fecha de promulgación: 23 de mayo de 2016

Fecha de entrada en vigencia: 30 de mayo de 2016

Materia: Por medio de esta ley, se reconoce la especial naturaleza de la relación laboral en el sector turismo, por ejemplo, al permitir pactar jornadas parciales de los trabajadores de restaurantes, mediante acuerdos realizados con el respectivo empleador, reconociéndose el derecho a ser remunerado durante el tiempo intermedio entre las dos jornadas parciales; permitir pactos de distribución de la jornada dominical; formas de recepción del pago de la propina; y la apertura de establecimientos de comercio en aeropuertos y/o tiendas de conveniencia durante feriados irrenunciables, bajo una distribución de jornada que permita el descanso de trabajadores y trabajadoras.

Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014-2017

La institución no recibió premios ni reconocimientos durante el periodo.