



# Balance de Gestión Integral

AÑO 2022

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Servicio Nacional de Turismo**



# 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 impulsar un desarrollo productivo sostenible en el país, que se haga cargo de los desafíos asociados a la crisis climática y la generación de empleos de calidad, a través de una estrategia integral descentralizada y con perspectiva de género, de fomento a la innovación y al cambio tecnológico, al emprendimiento y transformación digital de la Mipymes y cooperativas; de cambios que incrementen la productividad y competitividad de nuestra economía; y en la cual el conocimiento, la ciencia y la tecnología jueguen un rol primordial, con el fin de impulsar el progreso económico y aumentar el bienestar de la sociedad.

Esta tarea es llevada a cabo a través de las tres subsecretarías y once servicios dependientes y relacionados el Ministerio: Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, Subsecretaría de Turismo, Subsecretaría de Pesca y Acuicultura, Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera, Corporación de Fomento de la Producción, Servicio de Cooperación Técnica, Servicio Nacional del Consumidor, Instituto Nacional de Estadísticas, Instituto Nacional de Propiedad Industrial, Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, Fiscalía Nacional Económica, Servicio Nacional de Turismo, Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura, y el Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala.

El año 2022 estuvo marcado por el impacto en la actividad económica mundial, el aumento de precios de materias primas y altos niveles de inflación global, producidos a raíz de la guerra entre Rusia y Ucrania, y la amenaza todavía latente de la pandemia del Covid-19. Sin embargo, a pesar de este complejo contexto, los indicadores económicos del país reflejan una gradual recuperación de la actividad. El PIB creció un 2,6% en el periodo; ha habido recuperación del empleo, reflejada en un aumento de 0,7% en 2022; aumentó la inversión extranjera, la cual superó los US\$20 mil millones, 31% más que el año anterior, un 50% superior al promedio del último quinquenio y un 46% superior al promedio de la serie histórica 2003-2022.

Esta recuperación de la actividad económica fue posible gracias a diferentes factores, entre los que se encuentran políticas de transferencia directa a personas y medidas para impulsar la generación de empleos y su formalización, apoyos monetarios y financieros a MiPymes y cooperativas, una estrategia de fomento a la inversión, y una estrategia dirigida a impulsar al país hacia un desarrollo

productivo sostenible. Todo lo anterior, acompañado de una política fiscal responsable y equilibrada, enfocada en dar seguridad ciudadana, seguridad económica y seguridad social a la población.

En línea con la agenda del Gobierno, la estrategia del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo se enfocó en dos ejes:

### **Desarrollo y crecimiento de la economía, mediante agendas proinversión, productividad y desarrollo productivo sostenible**

En materia de inversión, lanzamos, junto al Ministerio de Hacienda, el Plan Invirtamos en Chile, y lideramos la concreción de las medidas para acelerar la materialización de la inversión privada en el país. Esto, mediante mejoras de gestión y asignación de recursos para fortalecer el proceso de entrega de permisos sectoriales de inversión, junto con el Ministerio de Bienes Nacionales, Consejo de Monumentos Nacionales, Subsecretaría de Fuerzas Armadas, Conaf y Subsecretaría de Pesca y Acuicultura. Además, integramos 47 permisos de servicios públicos a la plataforma SUPER (Sistema Unificado de Permisos), los cuales son críticos para la tramitación de proyectos de inversión. A la par, reabrimos las agregadurías de inversión en Alemania, Estados Unidos, Canadá, Francia e Italia, las que, junto con Japón, tendrán la misión de apoyar la materialización de mil 500 millones de dólares de inversión en 2023. Hemos iniciado también durante este primer año de gestión, el trabajo para presentar durante el 2023 una ambiciosa reforma estructural a los permisos sectoriales, que contribuya a agilizar la tramitación de permisos, sin descuidar los objetos de protección que estos resguardan. Esta propuesta fortalecerá la gobernanza del conjunto de permisos sectoriales, con el objetivo de homologar y simplificar procedimientos y, aumentar los niveles de previsibilidad, información y trazabilidad.

En materia de productividad, diseñamos, junto al Ministerio de Hacienda y del Trabajo y Previsión Social, la Agenda de Productividad, compuesta por nueve ejes de trabajo y más de 40 medidas. Esta agenda fue co-diseñada con gremios de grandes y pequeñas empresas y trabajadores, e incorpora medidas como la eliminación de la notarización de algunos trámites, la creación de un fondo de capital de riesgo para empresas innovadoras, la digitalización de los procesos de comercio exterior, y el impulso de un proyecto de ley sobre Cabotaje Marítimo, que permita diversificar el transporte de carga, y la incorporación de las competencias digitales en la capacitación. Todo esto para permitir que los recursos de las pequeñas, medianas y grandes empresas tengan un mayor rendimiento, y las familias y quienes emprenden vean reflejado en su bolsillo un ahorro en costos, tiempos y trámites.

Lideramos la creación y coordinamos la implementación del programa presupuestario Desarrollo Productivo Sostenible, el que permitirá invertir recursos en tres grandes desafíos: (i) descarbonización justa, (ii) resiliencia frente a la crisis climática y sus impactos socioambientales, y (iii) sofisticación y diversificación productiva sostenible, sustentándolos con el desarrollo de mayores capacidades en

un estado innovador, el fortalecimiento de capacidades de conocimiento y el fortalecimiento de la innovación y desarrollo, y productividad del sector privado. Este programa destinará, bajo el mandato del Comité de Ministros y Ministras para el Desarrollo Productivo Sostenible, 155 mil millones de pesos, permitiendo aumentar en un 13% el gasto público en Ciencia, Tecnología, Innovación y Conocimiento (CTCI).

De igual forma, constituimos el comité para el desarrollo de la industria del hidrógeno verde, que busca potenciar la coordinación entre actores - tanto del sector público, privado, sociedad civil y academia - para acelerar el desarrollo sostenible de la industria del hidrógeno verde en Chile y sus derivados, apoyar la implementación de la Estrategia Nacional de Hidrógeno Verde, fomentar la transferencia tecnológica y encadenamientos productivos, articular y gestionar iniciativas para el desarrollo de la industria, proponer líneas de investigación y desarrollo en innovación y fomento de la industria, apoyar la formación de capacidades para el desarrollo de las tecnologías y aplicaciones del hidrógeno verde, entre otras.

### **Ser el Gobierno de las Mipymes y cooperativas**

Desarrollamos un constante y cotidiano diálogo en el consejo consultivo de empresas de menor tamaño y sus comités técnicos, codiseñando con los gremios cada una de las políticas públicas impulsadas para abordar de manera integral las dificultades que enfrentan las MiPymes y cooperativas, con el fin de que puedan materializar todas sus capacidades, competir y crecer. Esto contribuyó a la unanimidad o aprobación amplia en el Congreso de los proyectos de ley impulsados por el Ejecutivo en la materia.

De igual forma trabajamos, en colaboración con Ministerio del Trabajo y Previsión Social y el Ministerio de Hacienda, para un incremento sustantivo del salario mínimo de \$350.000 a \$410.000, el que por primera vez se acompañó de un subsidio para las MiPymes y cooperativas, fruto de un acuerdo histórico con los principales gremios de empresas de menor tamaño. Durante el periodo, más de 130 mil MiPymes recibieron mensualmente un subsidio de casi 100 mil pesos, con un beneficio proyectado a abril de 2023 de 120 mil millones de pesos.

Impulsamos la ley de alivio a la deuda tributaria, que mejoró sustantivamente las condiciones para repactar esta deuda con el fisco, permitiendo la condonación de multas e intereses a más de 22 mil empresas.

En el marco del Plan de Recuperación Inclusiva Chile Apoya, ampliamos la cobertura e inyectamos recursos frescos por más de 61 mil millones de pesos a los programas, líneas de apoyo y créditos de reactivación para MiPymes y cooperativas, especialmente en sectores afectados por las restricciones sanitarias, y con especial foco en turismo y en emprendimientos liderados por mujeres.

Dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en 2022, se destacan los siguientes:

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

Durante el año 2022, en la Subsecretaría robustecimos la iniciativa Pyme Ágil, incorporando 100 nuevos municipios al programa, lo que permitió que los municipios adheridos lograran reducir los tiempos de espera de 170 a 90 días en el proceso de formalización de pequeñas y medianas empresas, a través de la digitalización del trámite de solicitud de patentes en los municipios. De igual forma, en la Semana de la Pyme 2022 desarrollamos diferentes actividades en todo el país, aumentando la cobertura y las empresas participantes.

De igual forma, modernizamos y optimizamos los procesos de fiscalización a las cooperativas y asociaciones gremiales y de consumidores, y trabajamos en la promoción y posicionamiento de las cooperativas en la agenda nacional, través de iniciativas como el “Día Internacional de las Cooperativas” y la participación de estas asociaciones, por primera vez en la semana de la Pyme.

En el ámbito de la de fomento productivo, lideramos el proceso de descentralización de las competencias de diseño de instrumentos, focalización y asignación de recursos. Lo anterior, a través de la implementación de cuatro Comités de Desarrollo Productivo Regional (CDPR) en las regiones de Atacama, Valparaíso, O’Higgins y Los Lagos, los cuales tendrán la responsabilidad de articular y delegar los instrumentos de fomento de Corfo y Sercotec en cada región.

De igual forma, presentamos el proyecto de Ley Más Mujeres en Directorios, el cual busca aumentar la participación de mujeres en directorios de sociedades anónimas abiertas y sociedad anónimas especiales, mediante un mecanismo mixto y de aplicación gradual que considera avanzar desde una cuota sugerida hacia una requerida.

### **1. Subsecretaría de Turismo**

Durante el año 2022, el Turismo aportó a la economía chilena nueve mil 247 millones de dólares, los que representan un crecimiento de 52,9 por ciento respecto del año 2021. La reactivación del Turismo fue impulsada principalmente por la recuperación del turismo interno, que durante el año 2022 cerró con 60,68 millones de viajes totales con pernoctación, cifra que representa un incremento de 23 por ciento respecto al año 2021 y significa un aumento de un 12,9 por ciento versus los niveles observados previos a la pandemia (2019). El año 2022 cerró con dos millones 30 mil 479 llegadas internacionales, lo que representa un alza de 968,5 por ciento respecto del año 2021. Se calcula una recuperación del movimiento internacional de 44,9 por ciento respecto del año 2019.

Siguiendo esta senda, durante el año 2022 se recuperaron 83,71 mil ocupados a nivel país en las actividades características del turismo, alcanzando los 587,69 mil empleos, es decir, una variación positiva de 16,6 por ciento en comparación con el año 2021, y un 91 por ciento respecto de los ocupados en el año 2019.

El resultado obtenido es el reflejo de la inyección de recursos impulsados por el Ministerio para la reactivación del sector, tales como el Programa de Apoyo a la Reactivación (PAR) Impulsa Turismo y las medidas impulsadas por el Gobierno a través del Plan de Recuperación Inclusiva “Chile Apoya”.

## **1. Subsecretaría de Pesca y Acuicultura**

Durante el periodo, se implementó y finalizó exitosamente el proceso de encuentros junto a todos los actores del sector pesquero a lo largo de Chile, con miras a una nueva ley de pesca justa, legítima, equitativa y sostenible.

De igual forma, luego de un proceso de diálogo con más de 70 reuniones con organizaciones de la pesca artesanal, nos comprometimos a impulsar 20 medidas que responden a situaciones que aquejan a la pesca artesanal. Entre ellas destaca la presentación de urgencia en la tramitación de las leyes Bentónica y movilidad de los tripulantes.

Por otro lado, se incorporó a las primeras representantes mujeres por paridad de género en los Comités de Manejo, en el Consejo Nacional de Pesca, entre otros organismos, y se promulgó la Ley 21.468, que declara el 29 de junio el Día Nacional de la Pesca Artesanal para reconocer el trabajo de los hombres y mujeres del mar.

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

Durante el periodo, la Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera (InvestChile) gestionó y apoyó una cartera comercial de 476 proyectos de inversión en diferentes etapas de desarrollo, equivalentes a 28 mil 345 millones de dólares, asociados a la creación de alrededor de 18 mil 866 empleos potenciales. De esta cartera, 95 proyectos se encuentran en fase de materialización, esto es, empresas que se están instalando en el país, con una inversión de 12 mil 296 millones de dólares y asociados a la generación de cinco mil 305 empleos potenciales. Estas cifras implican un aumento de un 32 por ciento respecto del número de empleos asociados a inversión en materialización en el año 2021.

Asimismo, en el periodo se reabrieron las agregadurías de inversión en Alemania y Estados Unidos -en el marco del Plan Invirtamos en Chile- que se unen al trabajo de la ya existente oficina en Japón. Además, se impulsaron 16 iniciativas enfocadas en condiciones habilitantes (drivers de inversión), facilitación de inversiones y condiciones de atractivo, para mejorar el clima de inversión y las condiciones habilitantes; se entregaron mil 332 servicios, impulsando la reactivación y

facilitación en la materialización de proyectos y se trabajó juntamente con las regiones para detección de cadenas de valor clave y la instalación de unidades de atracción regionales. El 45 por ciento de los proyectos de la cartera comercial gestionada por la agencia, que se encontraban en etapas avanzadas, se estaban instalando en territorios distintos a la región metropolitana.

Finalmente, a través de campañas digitales y por medio del sitio web institucional, se incorporaron 31 nuevos proyectos y clientes a la cartera, y gracias al uso de herramientas de inteligencia de negocios, incrementamos los clientes, alcanzando un total de mil 266 contactos nuevos (Leads) gestionados.

## **1. Corporación de Fomento de la Producción**

Durante el año 2022, Corfo comenzó un nuevo ciclo que tiene como foco el fortalecer la innovación, el emprendimiento y la transformación productiva para resolver desafíos estratégicos que permitirán a Chile alcanzar un desarrollo sostenible, equitativo y territorialmente equilibrado.

Para eso, se definió para este periodo tres pilares estratégicos, contando cada uno de ellos con acciones claras que permitan cumplir los objetivos propuestos. Estos son i) Financiamiento para el desarrollo, cuyo objetivo es impulsar la recuperación y el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas; fortalecer el financiamiento para el emprendimiento; y desarrollar capacidades para apoyar financieramente proyectos de alto impacto en desarrollo sostenible; ii) Emprendimiento, innovación y fomento, focalizado en sostener el esfuerzo en materia de apoyo al emprendimiento, innovación y fomento productivo fortaleciendo la descentralización, enfatizando una mirada ecosistémica y haciendo foco especial en desarrollo regional, sustentabilidad y equidad de género y finalmente nuestro pilar asociado a iii) Nueva Política Industrial, la que busca implementar una política de desarrollo productivo moderna para avanzar en sostenibilidad, mejorar la competitividad de diversos sectores e impulsar actividades productivas más intensivas en conocimiento, tecnología e innovación.

De esta forma, en 2022 se establecieron las bases para la transformación productiva sostenible a través del trabajo colaborativo de diseño e implementación del Programa de Desarrollo Sostenible el cual busca impulsar el crecimiento de la productividad generando empleos de calidad, mientras transitamos a una economía carbono neutral, es hoy una exigencia de primer orden para nuestra economía y un enorme desafío para esta administración. Para lograrlo, el crecimiento económico debe ser impulsado por un desarrollo productivo que asegure una trayectoria ambiental, social y económicamente sostenible. La inversión que se realice a través de este programa será financiada con recursos provenientes de los contratos de litio, por lo tanto, tendrá una mirada de estrategia de largo plazo que impulsarán la sofisticación y ampliación de nuestra base productiva. En otras palabras, estaremos invirtiendo ingresos transitorios de recursos naturales en capacidades productivas que generarán más y mejores ingresos permanentes para Chile.



A nivel de operación regular Corfo en el período 2022, considerando la colocación de recursos presupuestarios y extrapresupuestarios, el servicio desembolsó 231 mil 571 millones de pesos, alcanzando 193 mil 914 beneficiarios asociados a 218 mil 299 proyectos u operaciones.

## **1. Comité Innova Chile**

Durante el 2022, el Comité Innova Chile reorientó sus esfuerzos hacia el apoyo de proyectos de innovación de mayor sofisticación e intensivos en I+D, razón por la cual Chile vuelve a reincorporarse a la Red Eureka, promoviendo activamente la colaboración e internacionalización de empresas chilenas a través de proyectos colaborativos en I+D e innovación. En esta misma línea, se potenció la Ley de incentivo tributario a la I+D privada, y se revivió el instrumento Innova Alta Tecnología con el propósito de contribuir a la transformación productiva sustentable que impulsa el Ministerio. La reacción de las empresas chilenas a este nuevo apoyo a proyectos de innovación de mayor complejidad fue positiva, debutando con tres proyectos de innovación tecnológica vinculados a la cadena de valor del hidrógeno verde. Este es un ejemplo de cómo a través de esfuerzos público-privados se aporta a la descarbonización del país, un objetivo prioritario de nuestro gobierno.

Asimismo, InnovaChile se desplegó por el territorio con actividades de vinculación que permitieron agitar los ecosistemas de innovación regionales que permanecieron desconectados durante la pandemia. El contacto con las regiones permitió además conocer de primera fuente la necesidad de nuestras Pymes de cerrar brechas tecnológicas para potenciar su productividad y competitividad, razón por la cual se reflató el Programa de Difusión Tecnológica y se ajustaron los instrumentos de apoyo a la innovación en regiones, aumentando montos y plazos.

## **1. Servicio de Cooperación Técnica**

Durante el año 2022 Sercotec entregó asesorías, capacitación y subsidios a 108 mil 907 beneficiarios y beneficiarias. Adicionalmente, benefició a un total de 162 organizaciones gremiales y realizó 63 mil 223 atenciones a ciudadanos/as, clientes/as y beneficiarios en todo el país mediante su servicio de atención integral a la ciudadanía, Puntos Mipe Sercotec. Es importante destacar que 63 por ciento de los emprendimientos y empresas atendidas son lideradas por mujeres, destacándose la participación de mujeres en el Programas Crece (54 por ciento), Capacitaciones Virtuales (71 por ciento), Almacenes de Chile (71 por ciento) y Ferias Libres (63 por ciento).

Mediante el programa Chile Apoya se benefició a doce mil 464 mypes y locales comerciales y a 123 cooperativas y 70 gremios, principalmente, del área de la cultura y el turismo.

La labor realizada por los 62 Centros de Negocios y 36 satélites permanentes distribuidos a lo largo del país, permitió que siete mil 649 de las empresas



asesoradas registraran aumento de ventas (21 por ciento más que el año 2021), se generaran tres mil 589 nuevos empleos y que el aumento en ventas fuese de 87 mil 149 millones 274 mil pesos.

En el ámbito de la internacionalización, mediante el programa Pymes Globales, 30 pymes iniciaron su internacionalización y, mediante el programa Orgullo Chile ya 30 pymes están vendiendo en Estados Unidos, México y Canadá.

En los programas dirigidos a grupos de empresas, se destaca el apoyo brindado a 41 barrios comerciales, 155 ferias libres de las que 25 por ciento implementaron iniciativas de sustentabilidad y 16 por ciento de los puestos incorporaron medios de pago digital. Además, se iniciaron las gestiones para que, mediante cooperación técnica internacional, el Programa Barrios Comerciales se exporte a otros países de Latinoamérica.

## **1. Servicio Nacional del Consumidor**

Durante el año 2022, el Servicio recibió 301 mil 137 consultas, cinco mil 495 alertas ciudadanas, 291 mil 15 solicitudes del No Molestar y 47 mil 130, de Me Quiero Salir, además de 628 mil 645 reclamos, estos últimos concentrados en los mercados de comercio minorista general, financieros, telecomunicaciones, transporte y comercio minorista orientado al hogar.

Se iniciaron nueve Procedimientos Voluntarios Colectivos y realizaron 786 fiscalizaciones a nivel nacional. Se elaboraron cinco circulares administrativas y once dictámenes interpretativos, se interpuso 998 Juicios de Interés General y doce Juicios de Interés Colectivo, más la realización de 43 investigaciones colectivas.

De igual forma, se dictó el Curso de Difusión de los Derechos de las y los Consumidores y Obligaciones de las Empresas y el Curso de Perfeccionamiento Docente, ambas actividades alcanzaron el total de 461 inscritos. Además, se realizaron 23 estudios de mercado y consumo, dos estudios en materia de economía del comportamiento y se financiaron 41 proyectos con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.

## **1. Instituto Nacional de Estadísticas**

En el año 2022 se destaca la producción oportuna de más de 70 productos estadísticos, en las que se han incorporado diferentes automatizaciones en su proceso productivo y publicación. Así también se publicaron los resultados de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana 2021, del VIII Censo Agropecuario y Forestal 2021, la Encuesta Suplementaria de Ingresos y los anuarios estadísticos como Cultura y Medioambiente; además de la realización de los diseños estadísticos y la selección muestral para la Casen, entre otros.

De igual forma se avanzó en operaciones estadísticas y/o censales, como el Censo de Población y Vivienda 2024, en el que se llevó a cabo la “Prueba Integral de Censo” entre octubre y noviembre, y se configuraron los desafíos para la actualización cartográfica pre censal, el piloto censal y la conformación de la Comisión Nacional Estadística y las subcomisiones respectivas a nivel nacional, regional y local. Junto con lo anterior, se releva la publicación de estándares de preguntas para la medición de sexo, género y orientación sexual (SGOS), dirigido a encuestas de hogares y censos de población, con el objetivo de disponer de un conjunto de orientaciones técnicas y conceptuales en esta materia.

Asimismo, se iniciaron los preparativos para el levantamiento de la segunda versión- luego de la del 2015- de la Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo, instrumento esencial para la configuración del Sistema Nacional de Cuidados. En dicha encuesta, a través de la recolección de datos con entrevistas directas a personas desde los doce años en los principales centros urbanos de todo el país, obtendremos resultados permitirán caracterizar el tiempo destinado por las personas a las distintas actividades de la vida diaria, como el trabajo remunerado, el trabajo no remunerado y las actividades personales.

Finalmente, y con el propósito de acercar la institución a la ciudadanía, durante el 2022 se desarrollaron conferencias ciudadanas y técnicas, con un aumento significativo en las convocatorias, junto con la disposición de los boletines ciudadanos. Asimismo, la institución fortaleció el constante vínculo con organismos internacionales como CEPAL, Naciones Unidas y la OCDE, siendo parte y líder de actividades que posicionan internacionalmente al país en materia de estadísticas oficiales.

## **1. Instituto Nacional de Propiedad Industrial**

Durante el año 2022 se resolvieron un total de 38 mil 377 solicitudes de marcas, representando un aumento del 6 por ciento respecto del promedio 2020-2021, contribuyendo así a reducir el stock generado por el alza inusitada de los años 2020 y 2021, que alcanzó al 44 por ciento respecto del año 2019. En cuanto a patentes, en 2022 se resolvieron cuatro mil 275 solicitudes, lo que significó una reducción del 4,6 por ciento del stock de patentes pendientes.

Asimismo, se inició las operaciones de la nueva Ley de Propiedad Industrial N° 21.355 que representa una modernización efectiva del sistema de propiedad industrial, respondiendo así a las actuales tendencias en materia de protección de derechos de propiedad industrial. Uno de los avances más importantes de esta Ley, es la introducción de las patentes provisionales que apunta a evitar que aspectos como la evaluación de patentabilidad o su escalabilidad comercial se conviertan en un freno para proteger las innovaciones. Durante el año 2022 ingresaron 49 solicitudes de patentes provisionales, todas provenientes de usuarios residentes en Chile. En materia de marcas comerciales, la nueva Ley incorpora el requisito de uso para mantener la vigencia de los registros marcarios y una nueva definición conceptual que amplía las posibilidades de diferentes tipos de marcas (tridimensionales, de movimiento, multimedia, hologramas, entre otras). En 2022

se presentaron 113 solicitudes de marcas no tradicionales, donde el 42 por ciento son provenientes de solicitantes nacionales.

Por otro lado, en julio de 2022 se inició la operación del Protocolo de Madrid en Chile, iniciativa administrada por la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI) y que permite que los usuarios y usuarias chilenas puedan solicitar sus registros fuera de las fronteras del país en forma centralizada, por medio de un procedimiento sencillo, más rápido y económico. Este nuevo servicio tuvo un importante nivel de uso en el periodo: mil 804 solicitudes provenientes de marcas extranjeras que desean registrar en Chile y 28 solicitudes de solicitantes del país que desean registrar en otros países, utilizando este protocolo.

## **1. Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento**

Durante el año 2022 trabajamos en el proyecto de modernización de la Ley N°20.720, con el objetivo de disminuir la pérdida social y económica de la sociedad mediante una reasignación eficiente de recursos y la creación de nuevos procedimientos para micro y pequeñas empresas. Se establecieron cuatro pilares para lograr este objetivo: incrementar las tasas de recuperación de créditos, crear procedimientos simplificados de baja tramitación y costos, incentivar el reingreso de deudores de buena fe al sistema crediticio y agilizar y simplificar los procedimientos. También se extendió el procedimiento gratuito de renegociación a las personas naturales que han emitido boletas de honorarios.

De igual forma, el Programa de Educación Financiera se fortaleció también durante el año 2022, especialmente en un contexto de mayor necesidad de información sobre insolvencia debido a los efectos económicos de la pandemia del Covid-19. Este trabajo se sustentó en 142 charlas, capacitaciones y el portal Tenla Clara. También se realizaron 61 charlas virtuales y presenciales a emprendedores/as sobre el beneficio del Artículo Undécimo de la Ley de Reorganización o Cierre de Micro y Pequeñas Empresas en Crisis, Ley N.°20.416, y se impartieron capacitaciones virtuales a los asesores económicos de insolvencia.

En cuanto a la atención ciudadana, la Superintendencia entregó tres mil 939 atenciones presenciales, cuatro mil 272 telefónicas y mil 396 telemáticas en el año 2022. Se dio respuesta a cinco mil 192 consultas y reclamos de la ciudadanía en un tiempo promedio de 50 días.

En relación con los procedimientos concursales de la Ley N°20.720, se presentaron 506 solicitudes de renegociación de la persona deudora y se iniciaron dos mil 306 procedimientos de liquidación de bienes de la persona deudora, mil 37 procedimientos de liquidación de activos de empresa deudora y 52 procedimientos de reorganización de la empresa deudora.

Finalmente, durante el año se realizaron quince mil 380 fiscalizaciones, logrando un aumento del 49 por ciento respecto de 2021, y se fiscalizaron nueve mil 100 procedimientos concursales y 223 entes fiscalizados, correspondiente al 64 por

ciento del total de sujetos fiscalizados de la Superintendencia. Además, se realizaron catorce charlas virtuales a los sujetos fiscalizados para abordar materias relevantes en el ámbito de los procedimientos concursales, la labor de fiscalización y el nuevo proyecto de ley que modifica la Ley N°20.720 y crea nuevos procedimientos simplificados.

## **1. Fiscalía Nacional Económica**

En el cumplimiento de la misión de velar por la libre competencia, en 2022 la Fiscalía Nacional Económica realizó 25 acciones, de ellas destacó el Requerimiento presentado en contra de la empresa CCA, matriz de Oxxo Chile y de OK Market. Por otro lado, finalizó 33 operaciones de concentración.

En cuanto a la difusión, el servicio realizó más de 45 actividades y publicó el estudio del mercado funerario, entregando nueve recomendaciones y estimando la posibilidad de ahorro (para personas) por cerca de 39 mil millones de pesos anuales, equivalente a 45 millones de dólares.

El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (Tdlc) acogió lo solicitado por la Fiscalía en la acusación por colusión, presentada en contra de las empresas de servicios aéreos e impuso una multa de 6,4 millones de dólares. Se sumó a ello la aprobación de tres acuerdos conciliatorios y uno extrajudicial, que considerando un pago de 2,4 millones de dólares.

Finalmente, la Fne obtuvo su mejor evaluación en el “Rating Enforcement 2022”, realizado por el medio experto en libre competencia, Global Competition Review, luego de analizar el desempeño de las principales agencias antimonopolios del mundo, ubicando a Chile en el segundo lugar entre las autoridades latinoamericanas.

## **1. Servicio Nacional de Turismo**

El Servicio Nacional de Turismo en 2022 tuvo la labor de promover y difundir el desarrollo del turismo en Chile, a través de planes y programas que impulsan los destinos y atractivos turísticos nacionales dentro y fuera del país. De este modo, se contribuye al desarrollo económico, social y cultural de Chile.

En particular, el trabajo del Servicio estuvo abocado a la reactivación del sector, impulsada principalmente por la recuperación del turismo interno y receptivo. Para esto, se lideraron acciones de promoción, además de planes en torno a la articulación de herramientas de fomento y acompañamiento. Asimismo, se fomentó el acceso a la actividad turística a todos los segmentos de la población a través de los programas sociales, se fortaleció el trabajo conjunto con otros organismos del Estado para impulsar esta industria y su capital humano y se desarrollaron iniciativas que aportaron en materia de competitividad, innovación, transformación digital y sustentabilidad en los ámbitos económico, sociocultural y ambiental.

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

Durante el periodo, la estrategia de fiscalización del Servicio dio continuidad a los esfuerzos para combatir la pesca ilegal. Es así como, a partir de las mejoras incorporadas en los análisis de conductas de riesgo, el monitoreo electrónico de las operaciones de pesca y alianzas con otras instituciones fiscalizadoras, se logró incrementar la efectividad de nuestros controles que se reflejan en el nivel de incautación de pesca que llegó a dos mil 804 toneladas, un 10 por ciento más que el año anterior. Destaca también la intensificación del uso del sistema de posicionamiento satelital de naves, en la fiscalización de operaciones en las Áreas Marinas Protegidas, en particular en parques marinos que en su mayoría están ubicadas en extensos sectores del mar territorial chileno, gestionándose mil 27 alertas, las cuales fueron verificadas, no detectándose actividades de pesca ilegal. Con respecto a Acuicultura y el medio ambiente, en 2022 se puso en marcha el registro de titulares de Acuicultura de Pequeña Escala (APE) que llegó a un total de mil 449 inscripciones.

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

En el periodo, el Instituto financió más de siete mil 700 proyectos, individuales y asociativos, beneficiando sobre 27 mil personas, de las cuales un 31 por ciento fueron mujeres. Los recursos entregados a nivel nacional bordearon los once mil 315 millones de pesos (nueve mil 190 millones de pesos para pesca artesanal y dos 124 millones de pesos para acuicultura de pequeña escala y bonificación de algas), y permitieron la adquisición de equipamiento para la navegación, mejoras de infraestructura productiva, indumentaria, entrega de maquinaria y vehículos de trabajo, capital de trabajo para la implementación de emprendimientos, compra de semillas de recursos hidrobiológicos y material para el desarrollo de cultivos de pequeña escala (boyas, embarcaciones y cabos), entre otras iniciativas, destinadas a fortalecer la gestión y hacer más eficiente y segura la actividad productiva de este importante sector, fuente de empleo y desarrollo para las economías territoriales.

**NICOLÁS GRAU VELOSO**

MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Servicio Nacional de Turismo es el organismo público encargado de promover y difundir el desarrollo de la actividad turística de Chile. Ejecuta la Política Nacional de Turismo mediante la implementación de planes y programas que incentiven la competitividad y la participación del sector privado, el fomento de la oferta turística, la promoción y la difusión de los destinos turísticos, además de resguardar el desarrollo sustentable de la actividad para que beneficie tanto a visitantes nacionales y extranjeros como a prestadores de servicios turísticos, comunidades y al país en su conjunto.

La dirección nacional está ubicada en la ciudad de Santiago y tiene representación en todas las regiones del país, a través de sus direcciones regionales. También hay oficinas locales y en convenio en San Pedro de Atacama, Mina San José, Isla de Pascua, San Vicente, Chillán, Panquipulli, Chiloé, Puerto Natales, Pichidegua, San Vicente, Hualqui y ZOFRI.

Este servicio atiende necesidades de turistas nacionales e internacionales, prestadores de servicios turísticos, inversionistas del sector, centros de estudios superiores y medios que imparten carreras de turismo a nivel nacional, organismos internacionales, gremios del sector, municipios y otros. En total trabajan 405 personas; el 58% de esas personas son mujeres, equivalentes a 234 funcionarias.

Después de enfrentar los años más complejos en el sector turístico debido a la pandemia, Sernatur se enfocó en la recuperación y reactivación de la actividad. Para 2022, la Organización Mundial del Turismo hizo un llamado a repensar el turismo, que fomentara un sector más verde, inteligente e inclusivo, elementos presentes en la gestión del servicio durante el año.

En Chile, la reactivación del sector fue impulsada principalmente por la recuperación del turismo interno, que cerró con 60,68 millones de viajes totales con pernoctación, cifras que no solo representan un incremento de 23,4 por ciento respecto a 2021, sino que significan un aumento de un 12,9 por ciento versus los niveles observados previos a la pandemia (2019). Las llegadas de turistas internacionales totalizaron 2.030.479, apuntando un alza de 968,5 por ciento a doce meses, es decir, una recuperación del movimiento internacional del 44,9 por ciento respecto a 2019.

Potenciar la marca del turismo interno Chile es Tuyo fue una de las medidas definidas en el Programa de Gobierno. En el transcurso del año, se trabajaron distintas acciones: la campaña madre 'Hay Chile para todos', que luego pasó a llamarse 'Hay Chile para todas y todos'; '#VOY', que invitó a los residentes en Chile a viajar por el país durante los fines de semana; 'Invernantes', para viajar en vacaciones de invierno; y 'Vuelte por Chile', que incentivó los viajes en Fiestas Patrias.

La inversión en acciones de promoción del turismo nacional fue de 376 millones de pesos y tuvo foco en la eficiencia de los recursos, estableciendo estrategias digitales, campañas de comunicación y alianzas orgánicas. Además, se crearon campañas estacionales que incentivaron las llegadas de turistas desde mercados vecinos, bajo el concepto de escapada, lo cual apuntó a que las personas realizaran viajes cortos durante temporada baja, principalmente los fines de semana largos.

Por otro lado, se desarrollaron campañas que incentivaron la votación en distintas categorías de turismo a las que fuimos nominados en los World Travel Awards, las que nos permitieron ganar los premios de Mejor Destino de Sudamérica y Mejor Destino Verde del mundo.

En cuanto al Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos, éste creció un 24,8 por ciento respecto al año 2021.

Para elevar la competitividad en prestadores de servicios turísticos, se capacitó a 14.489 personas, contando con un 53,3 por ciento de participación femenina, un 46,6 por ciento de participación masculina y un 0,1 por ciento de personas que se identificaron con ambos géneros o ninguno.

Durante el año pasado, 54 nuevas empresas obtuvieron la Certificación de Turismo Sustentable y 305 nuevos prestadores de servicios turísticos consiguieron el Compromiso de Turismo Sustentable. Asimismo, durante el año se entregaron 40 Sellos de Calidad. Este avance en la obtención de las certificaciones y distinciones nos permite contar con una oferta que apuesta a la sustentabilidad y calidad en la prestación de los servicios a las y los turistas.

Otro de los aportes de Sernatur a la industria turística en 2022 tuvo que ver desde la óptica de la innovación y la transformación digital. En su conjunto, los programas SIGO Turismo Tecnología y SIGO Turismo Innovación sumaron 149 personas beneficiadas. En materia de digitalización, la plataforma de capacitación Conecta Turismo reunió a emprendimientos de tecnología en soluciones digitales: 188 proveedores tecnológicos y 266 prestadores de servicios turísticos a lo largo del país.

En cuanto a igualdad y equidad de género, se desarrolló el décimo tercer concurso Mujer Empresaria Turística junto a BancoEstado y el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. En el año 2022, participaron más de 300 mujeres a nivel nacional, quienes suman 5.710 emprendedoras desde 2011.

Sobre conciencia turística, más de 150 personas participaron en capacitaciones de igualdad y equidad de género, con énfasis en la temática LGBTIQ+. Por otro lado, en cuanto a la prevención de la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes que se da en el contexto de viajes y turismo, se capacitó a 1.111 personas.

Desde una perspectiva medioambiental, para abordar los desafíos del cambio climático en el turismo, Sernatur y la Subsecretaría de Turismo organizaron un seminario que contó con



189 participantes presenciales y 2.064 visualizaciones por streaming. En el marco de la ejecución del Plan de Adaptación al Cambio Climático del Sector Turismo, se elaborarán cinco guías técnicas para prestadores de servicios turísticos.

En el ámbito territorial, Sernatur participó en el proceso de actualización y creación de ocho nuevas Zonas de Interés Turístico (ZOIT) en el país, con lo cual se potencia el desarrollo territorial del turismo, mediante la priorización de recursos públicos e incentivos a la inversión privada. Toda la información actualizada de las ZOIT's se encuentra publicada en la página de la [Subsecretaría de Turismo](http://www.subturismo.gob.cl/zoit/zoit-declaradas-2/) cuya URL es <http://www.subturismo.gob.cl/zoit/zoit-declaradas-2/>.

Así también, respecto al trabajo local, Sernatur ha entregado la Distinción de Municipalidad Turística a aquellos municipios que destacan por abordar prácticas de gestión interna. Durante el periodo, 27 municipios recibieron la distinción.

Con el fin de dar acceso al turismo a todos los segmentos de la población, Sernatur siguió adelante con sus programas sociales Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio y Turismo Familiar, los que además disminuyen la estacionalidad en temporadas de baja y media demanda. Durante 2022, se desarrollaron más de 71 mil paquetes de viajes, gracias a una inversión superior a los 7 mil millones de pesos en subsidio; se generaron sobre 270 mil pernoctaciones; beneficiando a 64 destinos turísticos y 665 prestadores de servicios turísticos, 95 por ciento de ellos son mipymes.

Finalmente, durante el año 2022 el servicio intensificó el trabajo metodológico de la estimación de viajes con pernoctación del turismo interno mediante el uso de big data. Con datos generados por transacciones de telefonía móvil, pudimos contar con información de los viajes turísticos realizados dentro del país. Asimismo, en un trabajo conjunto con la Subsecretaría de Turismo, se presentaron los resultados del turismo interno con herramientas de bussiness intelligence. El panel de información de big data se sumó a la plataforma institucional DataTurismoChile, portal que centraliza los datos estadísticos del sector turístico.

### Desafíos para 2023

#### Promoción

La promoción de Chile en el mundo, a través del nuevo Plan de Marketing Internacional, establecerá una estrategia de intervención en los mercados priorizados, así como la definición de un plan de acción focalizado en acciones que tendrán un alto compromiso con la optimización de la inversión y el trabajo conjunto con el sector privado. A través de la comunicación promocional, se espera recuperar los niveles de posicionamiento de Chile como un destino de turismo aventura y de experiencias de nicho.

En promoción del turismo interno, se posicionarán los destinos turísticos a través del trabajo conjunto con el sector privado y los principales representantes regionales. Especial énfasis tendrá el levantamiento de experiencias de cada región, mediante un catálogo de

experiencias que nos permitirá impulsar la conversión a venta de los productos y servicios de cada región.

#### Programas de turismo social

Turismo Familiar potenciará la articulación y afianzará la participación plena y equitativa de mujeres y hombres en las prestaciones de servicios requeridos por el programa. Esta iniciativa ha comenzado a desarrollarse para la temporada 2023-2024, con el fin de aportar a la disminución de la brecha de género en quienes prestan servicios turísticos.

Gira de Estudio trabajará en profundizar las acciones que favorezcan la sustentabilidad, a nivel de educación pasajeros y prestadores. Estas acciones se desarrollarán con el objeto de apoyar las economías locales y ser más amigable con el medio ambiente y el patrimonio cultural.

Para 2023, Vacaciones Tercera Edad planificará la implementación de tecnología en la asignación y comercialización de viajes e incorporará la inclusividad y la sustentabilidad como factores relevantes en el diseño y la ejecución de sus paquetes turísticos. Estas medidas permitirán avanzar en la transformación digital del programa y la generación de productos y experiencias sustentables.

Turismo Atiende fortalecerá la omnicanalidad, la automatización de procesos y el trabajo conjunto con entidades públicas y privadas para fortalecer la atención a público final, aumentar la cobertura de oficinas y traspasar el conocimiento de destinos a las direcciones regionales de Sernatur.

#### Información sectorial

En este ámbito, se fortalecerán las estadísticas sectoriales con la medición del turismo receptivo y emisor durante todo el año 2023, contando con información completa que entregará la cuantificación de ingreso y egreso de divisas de la actividad internacional. Junto con ello, se medirán tendencias y comportamientos de los visitantes internacionales, lo que ayudará a tomar las medidas efectivas que aceleren la reactivación del sector.

Junto a la Subsecretaría de Turismo, se trabajará en un cambio de año de base del turismo emisor y receptivo, desafiante proyecto que tendrá una primera fase en 2023 y cuya medición de referencia se realizará durante 2024. El objetivo principal de esta iniciativa es realizar un estudio más profundo de las variables del turismo internacional y definir estructuras para años posteriores que permitan estimar fronteras en las cuales no se dispone de información muestral.

Otro desafío es extender el trabajo metodológico del procesamiento de datos masivos para la estimación de los viajes del turismo interno, sumando variables de tipificación. Además, se avanzará en el procesamiento de las variables de género, incorporadas por primera vez en la serie en los cuestionarios del turismo internacional, de manera de poner a disposición datos de sexo y género de los visitantes internacionales.

#### Innovación y tecnología

Se potenciará el trabajo interno y externo para difundir los valores de la innovación, la transformación digital, la sustentabilidad y la inclusión. Para ello, continuará el trabajo conjunto con el Laboratorio de Gobierno y se implementará un plan que permita incorporar mejoras a los procesos de innovación institucional.

Promover la innovación y la transformación digital también es un desafío para Sernatur, que dispondrá y administrará el espacio de aprendizaje online llamado Aprende Turismo con mil cupos para cursos y herramientas que permitan instalar capacidades referentes a la competitividad, la hospitalidad, la accesibilidad, la digitalización y la innovación. También se trabajará el diseño de nuevos contenidos asociados a la adaptación al cambio climático y se continuará con el trabajo asociado al posicionamiento y el escalamiento a nivel nacional de la plataforma Conecta Turismo.

#### Herramientas para el fortalecimiento de la gestión local, territorial y medioambiental

Respecto a territorio, medio ambiente y desarrollo de destinos, se buscará implementar el proyecto Geonodo, que visualizará información territorial sectorial en destinos, ZOIT, atractivos y prestadores de servicios turísticos. Además, se actualizarán los destinos turísticos priorizados.

Sobre cambio climático, es un objetivo disponer un curso en este ámbito, a través de la plataforma Aprende Turismo. Otro desafío será elaborar un procedimiento de seguimiento y monitoreo del plan de adaptación del turismo al cambio climático.

En el Programa de Turismo Municipal, se fortalecerá el trabajo con los municipios que cuentan con la Distinción Municipalidad Turística y aquellos que están en proceso de obtenerla, entregándoles herramientas que mejorarán la gestión de sus unidades de turismo.

#### Herramientas de competitividad para prestadores de servicios turísticos y capital humano

Para los prestadores de servicios turísticos, se dispondrán cursos de accesibilidad y, en el marco de los Juegos Parapanamericanos Santiago 2023, se dispondrá información de servicios turísticos accesibles enfocada en público final.

En la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes en el contexto de Viajes y Turismo (ESCNNA-VT), se realizarán talleres para lograr que más empresas se adhieran al Código de Conducta en la prevención de este delito. En materia de igualdad de género, se realizarán acciones que impulsará un turismo libre de prejuicios y sin discriminación para todas las personas, incluyendo acciones para sensibilizar en materias de LGBTIQ+ y la realización de la décimo cuarta edición del concurso Mujer Empresaria Turística.

Continuaremos fortaleciendo el camino hacia la sustentabilidad, desarrollando herramientas útiles basadas en el Plan de Fortalecimiento a la Sustentabilidad Turística, para que se adhieran los servicios turísticos.

Se continuará con la coordinación entre técnicos, públicos y privados, a través de la Mesa Nacional de Capital Humano, instancia que presentará su plan estratégico para el periodo 2023-2026.

#### Formalización de prestadores de servicios turísticos

Se implementará el Plan de Fortalecimiento del Registro, con el fin de abordar los siguientes aspectos: actualización de la base de datos; posicionamiento tanto en prestadores de servicios como en turistas; y mejoramiento del sistema y proceso de registro. A su vez, se dará continuidad al proceso de inspección de servicios de alojamiento y turismo aventura.

Por otra parte, se diseñará e implementará un nuevo sitio web dirigido a prestadores de servicios turísticos y un nuevo buscador de servicios turísticos moderno y con toda la información relevante de cara al público final y al prestador.

**CRISTOBAL BENITEZ VILLAFRANCA**

**DIRECTOR NACIONAL DE TURISMO**

## 3. Resultados de la Gestión año 2022

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

---

#### Promoción turística

En Chile, la reactivación del sector fue impulsada principalmente por la recuperación del turismo interno, que durante el año 2022 cerró con 60,68 millones de viajes totales con pernoctación, cifras que no solo representan un incremento de 23,4 por ciento respecto a 2021, sino que significan un aumento de un 12,9 por ciento versus los niveles observados previos a la pandemia en 2019. Por otro lado, hubo 2.030.479 llegadas de turistas internacionales, apuntando un alza de 968,5 por ciento a doce meses, es decir, una recuperación del movimiento internacional de 44,9 por ciento respecto al año 2019.

Potenciar la marca del turismo interno Chile es Tuyo fue una de las medidas definidas en el Programa de Gobierno para difundir los beneficios de la actividad turística, mejorar la atención y fomentar que más chilenos conocieran el país.

La inversión en acciones de promoción nacional fue de 376 millones de pesos y tuvo especial énfasis en la eficiencia de los recursos, creando estrategias digitales, campañas de comunicación y alianzas orgánicas. Además, se realizaron campañas estacionales que incentivaron las llegadas de turistas desde mercados vecinos, bajo el concepto de escapada, lo cual apuntó a los viajes cortos durante temporada baja, principalmente relacionados con fines de semana largos. Fue así que, en el transcurso de 2022, se trabajaron distintas acciones: ‘#VOY’, que invitó a los residentes en Chile a viajar por el país durante los fines de semana; ‘Invernantes’, para fomentar los viajes en las vacaciones de invierno; y ‘Vueeelta por Chile’, que incentivó los viajes en el periodo de Fiestas Patria.

Para el final del año, se trabajó en una adaptación de la campaña madre ‘Hay Chile para todos’ que dio lugar a ‘Hay Chile para todas y todos’; y se participó en la FISA 2022, que contó con la presencia de las 16 regiones del país y que, durante cinco días, recibió más de 50 mil visitantes y una alta cobertura en medios de comunicación nacional; y se lanzó la temporada estival con oferta asociada a la oferta de trenes para Chile.

Finalmente, se realizó la Rueda de Negocios de Turismo Aventura en la ciudad de Santiago, evento que puso en contacto nueva oferta turística regional con compradores nacionales, congregando a 63 vendedores provenientes desde quince regiones y 33 compradores, quienes generaron 555 reuniones denominadas B2B.

#### Desarrollo

Respecto a la formalización de empresas del rubro, en el año 2022 el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos, instrumento que identifica y ordena la oferta turística del país, alcanzó la inscripción de 32.494 prestadores, reflejando un crecimiento de un 24,8% respecto al año anterior. De forma adicional, se llevó a cabo un proyecto de geocodificación de los prestadores, logrando un total de 18.532 participantes.

En 2022, 54 nuevas empresas obtuvieron la Certificación de Turismo Sustentable y 305 nuevos prestadores de servicios turísticos consiguieron el Compromiso de Turismo Sustentable. Asimismo, durante el año se entregaron 40 Sellos de Calidad. Este avance en la obtención de las certificaciones y distinciones nos permite contar con una oferta que apuesta la sustentabilidad y la calidad en la prestación de los servicios hacia los turistas.

Desde una perspectiva medioambiental, para abordar los desafíos de cambio climático en el turismo, Sernatur junto a la Subsecretaría de Turismo realizaron un seminario al respecto, el cual contó con 189 participantes presenciales y 2.064 visualizaciones por streaming. En el marco de la ejecución del Plan de Adaptación al Cambio Climático del Sector Turismo, se elaboró una serie de cinco guías técnicas para prestadores de servicios turísticos.

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

---

### Promoción turística

El Plan de Marketing Internacional considera cuatro ámbitos de acción. El primero corresponde al turismo MICE o de reuniones; el segundo ámbito, a la participación de Chile en ferias y eventos internacionales; el tercero son los viajes de prensa; y el cuarto ámbito se refiere a la realización de campañas comunicacionales en mercados estratégicos. Sin excepción, todos ellos se vieron impactados de forma negativa a consecuencia directa de la pandemia, las medidas de confinamiento y las restricciones de viajes que nos llevaron a abrir las fronteras en octubre de 2022, lo cual dejó a Chile fuera de los turistas de la cadena comercial respecto a nuestros competidores.

En turismo recreacional, se realizaron diversas acciones, como campañas comunicacionales offline y online; campañas cofinanciadas con actores internacionales de los mercados prioritarios; participación en las principales ferias del circuito internacional; y eventos dirigidos al canal comercial, viajes de prensa e influenciadores. En cuanto al turismo de reuniones, se participó en acciones específicas del segmento y se continuó con el apoyo a candidaturas para traer congresos internacionales a Chile, según se detalla a continuación.

### Turismo MICE o turismo de reuniones

A partir de la apertura de fronteras y la eliminación de las restricciones de ingreso a Chile, se observó una importante reactivación en las postulaciones de 2022 para albergar en Chile congresos internacionales y viajes de incentivos. En este ámbito, Sernatur postuló 25 candidaturas a congresos internacionales, ganando 20 de ellas con una tasa de éxito de un 80%. El retorno de la inversión en este segmento es de un dólar por 1.621 dólares, por lo tanto, de los 18.500 dólares que se invirtieron, se espera que los 20 congresos ganados dejen aproximadamente 30 millones de dólares para el país, de acuerdo al promedio usado con estadísticas para congresos latinoamericanos y mundiales de ICCA (International Congress & Convention Association).

También es importante destacar la participación de Chile en la Alianza del Pacífico MICE (AP MICE), con la que se capacitó a las empresas vinculadas a la industria del turismo de reuniones en los Chile, Colombia, México y Perú. Asimismo, durante el año, se participó en las ferias Fitur MICE en España, Motivation Luxury Summit en Costa Rica, Workshop Technical Visit Fiexpo en Chile, ICCA Client Supplier en Ecuador, Fiexpo Latam en Panamá, Motivation Luxury Summit en Puerto Natales y IMEX America en Estados Unidos. Además de esta participación en eventos presenciales, Sernatur se reunió con más de 150 compradores internacionales que buscan sede para realizar sus eventos y congresos.

### Participación de Chile en ferias y eventos



En 2022, Chile tuvo representación en doce ferias nacionales e internacionales, como Fitur, WTM Latam, WTM UK y FIT, todas realizadas en mercados prioritarios: España, Brasil, Inglaterra, Estados Unidos y Argentina. Además, se realizaron acciones en nichos más específicos, como la feria Seatrade, dirigida a la industria de cruceros.

Se hicieron 25 eventos, que incluyeron roadshows, lanzamientos, workshops y ruedas de negocios, en los que participaron 523 empresarios junto a Sernatur a través de sus marcas Chile Travel y Chile es Tuyo.

Se realizaron 86 capacitaciones nacionales e internacionales, como webinars, seminarios y presentaciones de destino, que formaron a 4.088 personas de la industria capacitadas, entre ellas, turoperadores, agencias de viajes, OPC, profesionales de marketing y turismo, servicios públicos, gremios y futuros profesionales del turismo.

#### Viajes de prensa

Se realizaron 119 visitas de medios de prensa e influenciadores, de los cuales 48 corresponden a internacionales y 71 a nacionales, que cubrieron las 16 regiones de nuestro país con una inversión de 262 millones de pesos. El resultado de esta acción tuvo una valorización de 352 millones de pesos en publicaciones nacionales y de 150 millones de dólares en publicaciones internacionales.

#### Campañas comunicacionales en mercados estratégicos

Sernatur continuó con la difusión de la campaña nacional 'Hay Chile Para Todos' y se trabajaron las acciones informativas '#VOY' para viajes por fines de semana; 'Invernantes' para viajes en periodo de vacaciones de invierno; y 'Vueeelta por Chile' para viajes durante Fiestas Patrias. En diciembre, se adaptó la campaña madre 'Hay Chile para todos', poniéndola en el contexto actual del país y se trabajó el concepto de 'Hay Chile para todas y todos', apuntando a una mayor inclusividad.

En el caso de la promoción turística internacional, se lanzó la campaña táctica 'Go for Chile' con presencia en diez países de los mercados internacionales prioritarios. Se obtuvieron más de 50 millones de impresiones y más de 200 mil clics, resultando en una campaña con un alto impacto que permitió lograr un CTR (Click Through Rate) de 0,61 por ciento. Esta campaña también tuvo presencia en acciones de vía pública en Times Square, taxis de Londres y en pantallas de aeropuertos.

Adicionalmente, se desarrolló una comunicación bajo la estrategia always on, con el propósito de mantener informados sobre nuestros destinos y experiencias en los mercados prioritarios. Por otro lado, se desarrollaron campañas orientadas a incentivar la votación para las distintas categorías de turismo a las que Chile fue nominado en los World Travel Awards, lo que permitió al país ganar los reconocimientos de Mejor Destino Sudamericano y Mejor Destino Verde del mundo. Otra acción comunicacional desarrollada durante 2022 fue la difusión de Chile Music Tour, iniciativa que transportó a Chile a viajeros de todo el mundo a través de los sonidos y letras característicos de cada macrozona.

En relación con el tráfico a nuestros sitios web, conseguimos que 4.751.083 usuarios visitaran los sitios [www.chile.travel](http://www.chile.travel) y [www.chileestuyo.cl](http://www.chileestuyo.cl). El primero de ellos obtuvo 3.225.448 visitas y el segundo, 1.525.635. En cuanto a redes sociales, Chile es Tuyo obtuvo una tasa de crecimiento de 1,1 por ciento de seguidores entre todos sus perfiles: Instagram tuvo un aumento de seguidores con un 3,7 por ciento, mientras que Facebook, en línea con la tendencia del mercado, tuvo una tasa de crecimiento negativa de un -0,8 por ciento. Por

su parte, Chile Travel obtuvo una tasa de crecimiento total de un 57% de seguidores, principalmente por la incorporación de una nueva red social, TikTok, que aumentó en un 340%.

Se realizaron más de 70 campañas cooperadas con diversos actores de la industria turística, acciones que levantan, al menos, un 50% más de los fondos invertidos para promocionar nuestro país. La inversión por parte de Sernatur alcanzó los 970 millones de pesos, lo que significó una inversión total de 1.940 millones de pesos. Destacan las campañas con las aerolíneas Iberia, Latam, Level y SkyAirline. Con ellas se realizaron lanzamientos de rutas, viaje de prensa y de operadores y campañas digitales dirigidas a su fuerza de venta y público final, focalizadas en los mercados de Estados Unidos, Brasil, Argentina, Colombia, Chile, España y Alemania.

### Programas de Turismo Social

Con el objetivo de disminuir la estacionalidad en temporadas de media y baja demanda, a través del empaquetamiento de servicios turísticos destinados a distintos segmentos de la población, durante el año 2022, Sernatur ejecutó los programas Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio y Turismo Familiar, asumiendo el desafío de aportar a la reactivación turística, flexibilizando de forma paulatina las medidas sanitarias asociadas al covid-19 para acceder a estas iniciativas, consolidando la ejecución de viajes en cada componente. Por un lado, se procuró resguardar la salud de los pasajeros, mientras que, por otro, dinamizar las economías locales de los destinos.

Es así como se ejecutaron 71.450 paquetes de viajes, significando una inversión total de 7.884.927.819 pesos en materia de subsidio. Dichos paquetes de viaje facilitaron el acceso a los beneficios físicos y psicológicos de la actividad turística a personas mayores, estudiantes, familias, mujeres, personas con discapacidad, estudiantes de escuelas especiales, niños, niñas y adolescentes de la red del Servicio Nacional de Protección Especializada a Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez, entre otros grupos de interés, en el marco de los tres programas.

En su conjunto, los tres programas de turismo social generaron 271.566 pernoctaciones, beneficiando a su vez a 64 destinos turísticos y 665 prestadores de servicios turísticos, de los cuales al menos el 95% de ellos corresponden a mipymes.

Por otra parte, en búsqueda de una mejora permanente, Sernatur desarrolló una serie de conversatorios y focus groups con beneficiarios primarios y secundarios y actores relacionados con los programas. Estos conversatorios fueron un insumo importante para el desarrollo de las iniciativas, tal como fue el caso de la reunión sostenida con otros organismos gubernamentales, como Mineduc, Mindeso, Senama y Minsal, sobre las medidas necesarias para la ejecución de los viajes.

Otros conversatorios se utilizaron para levantar y recolectar información respecto a las características de los paquetes de viajes o bien sobre las adecuaciones que debían tener ciertos elementos del sistema informático del componente Gira de Estudio. En este sentido, si bien los conversatorios tuvieron objetivos diversos, todos apuntaron a ser una instancia consultiva que permitiera una participación de la ciudadanía en el desarrollo del programa. Cabe señalar que participaron alrededor de 70 personas en dichos conversatorios.

Por su parte, Turismo Atiende registró 91.058 atenciones en las múltiples plataformas de atención a durante 2022. El canal presencial, a través de sus 30 oficinas operativas a lo largo del territorio nacional, representó un 37% de las atenciones. Las oficinas de información turística con mayor porcentaje de visitas fueron San Pedro de Atacama (24%) y Concepción (13%). En cuanto al canal no presencial, las plataformas con la mayor cantidad de contactos fueron vía telefónica (30%) y WhatsApp (22%).

### Información sectorial

En su rol de fortalecer el patrimonio estadístico sectorial, Sernatur ejecutó una serie de iniciativas para proveer información oportuna y precisa y apoyar el diseño de estrategias públicas y privadas con el fin de intensificar la recuperación del sector, luego del levantamiento de las restricciones de viajes por la pandemia, la cual fragmentó los niveles y el comportamiento del turismo observados hasta marzo de 2020.

En base a lo anterior, se trabajó en entregar perspectivas de las tendencias de los principales mercados internacionales emisores de turistas, a través de modelos econométricos de proyección de corto y mediano plazo. De esta forma, se estiman llegadas de turistas e ingreso de divisas, para así tener una visión del comportamiento del turismo receptor. Estas mediciones se ajustan de manera mensual para incorporar elementos propios del estado situacional internacional y nacional que afectan el desarrollo de la actividad turística, como la ofensiva Rusia-Ucrania, la ralentización económica y el contexto pandémico.

La información se complementó con estadísticas relevantes, como la tasa de ocupabilidad en fines de semana largos y festivos; el empleo en las actividades características del turismo y el tráfico aéreo de pasajeros. Estos indicadores fueron compartidos a nivel directivo para acompañar la gestión de las distintas áreas del negocio institucional.

Asimismo, siguiendo la pionera iniciativa de incorporar técnicas para el procesamiento de datos masivos como una fuente de datos oficial del sector que inició en 2019, con el proyecto de incorporación de big data para el turismo interno, durante el año 2022, se intensificó el trabajo metodológico de la estimación de viajes con pernoctación del turismo interno, a través del uso de grandes volúmenes de datos generados por las transacciones de telefonía móvil.

El trabajo se enfocó en dar continuidad a la serie de datos, lo que permitió contar con información sostenida de las cifras de viajes turísticos con origen y destino realizados por los residentes en Chile dentro del país. Así fue que se dio paso al análisis y el monitoreo de la actividad turística nacional conforme al avance del escenario de pandemia y de las distintas medidas gubernamentales para el incentivo de la movilidad turística.

Bajo esta misma iniciativa, en 2022 se entregó el primer documento metodológico que consolida latamente los aspectos primordiales de conversión del dato bruto en información de estadística nacional de turismo. Se explicaron la lógica de los algoritmos informáticos que se aplican a la información de movilidad generada por la infraestructura de telecomunicaciones y el proceso de implementación de las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo, documentando un método que sienta las bases para proyectos similares.

En enero del año pasado, Sernatur y la Subsecretaría de Turismo presentaron los resultados del turismo interno obtenidos a través de herramientas de Business Intelligence, concretando la entrega de información orientada al usuario de manera simple,

intuitiva e interactiva. El panel de información de big data para el turismo interno se suma a la plataforma institucional DataTurismoChile, portal que centraliza los datos estadísticos del sector turístico.

De igual modo, la plataforma Sistema de Estadísticas de Turismo (SIET) finalizó el año integrando dos nuevas fuentes de información, reforzando la transformación digital del sector y la centralización de los datos y entregando directamente al usuario más y mejores datos.

Adicionalmente, el trabajo coordinado entre el Departamento de Estadísticas del nivel central y las direcciones regionales de Sernatur se mantuvo durante todo 2022, con la medición de la tasa de ocupabilidad en establecimientos de alojamiento turístico en aquellos destinos turísticos más representativos del país, contribuyendo así con un indicador robusto y actualizado que reveló el comportamiento de la actividad a nivel territorial en fechas emblemáticas.

Otro proyecto de alto interés para todo el sector que se reanudó en el año 2022, luego de una suspensión de 28 meses a causa de la pandemia, es el Estudio del Turismo Internacional. Los resultados de este estudio son de especial relevancia para el sector, ya que es una fuente primaria única de datos de la actividad turística internacional que no es medida por otra institución. Además, entrega no solo el nivel de gasto turístico, sino que su distribución y composición, siendo un insumo para conformar indicadores de consumo, un aporte al PIB y una cuenta satélite de turismo, además de disponer de data para el análisis del comportamiento del turista y establecer clúster o segmentos para trabajar en políticas de promoción internacional. Retomar este emblemático estudio permitió calcular sobre una base de datos empíricos las variables más importantes del turismo receptivo y emisor por primera vez en un escenario pospandémico: gasto turístico, permanencia promedio y motivo del viaje.

Todas estas iniciativas se complementan con indicadores e información coyuntural que ya forman parte del patrimonio estadístico nacional, como el cálculo mensualizado de las llegadas de turistas, las estimaciones de salidas de chilenos por motivos turísticos, la actualización de la información en paneles generados con soluciones de bussiness intelligence y plataformas digitales, aportando continuamente a la gestión del conocimiento.

### Herramientas para el fortalecimiento de la gestión local, territorial y medioambiental

En el ámbito territorial, Sernatur forma parte de los órganos de la administración del Estado con competencia ambiental, razón por la cual participa en el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA). Durante el año 2022, el Servicio de Evaluación Ambiental realizó 500 solicitudes de pronunciamiento sobre los componentes de turismo y paisaje en la ejecución de proyectos de inversión que han ingresado al SEIA.

Por otra parte, la declaración de Zonas de Interés Turístico (ZOIT) permite potenciar el desarrollo territorial del turismo, mediante la priorización de recursos públicos e incentivos a la inversión privada. Sernatur participó en el proceso de actualización y creación de ocho nuevas ZOIT.

Desde una perspectiva medioambiental, para abordar los desafíos del cambio climático en el turismo, Sernatur y la Subsecretaría de Turismo organizaron un seminario al respecto, el cual contó con 189 participantes presenciales y 2.064 visualizaciones por streaming. En el marco de la ejecución del Plan de Adaptación al Cambio Climático del Sector Turismo, se elaboró una serie de cinco guías técnicas para prestadores de servicios turísticos.

Adicionalmente, se elaboró un instructivo para el levantamiento de variables del Índice de Saturación de Destinos Turísticos (ISDT), el cual tuvo por objetivo orientar e indicar el procedimiento para la obtención de los datos brutos de las variables de cada indicador de esta herramienta de medición.

Respecto al trabajo local, Sernatur y su Programa Nacional de Turismo Municipal ha distinguido a aquellos municipios que destacan con sus prácticas de gestión interna, mediante la Distinción de Municipalidad Turística, desarrollada junto a Transforma Turismo de Corfo. En 2022, fueron 27 los municipios que recibieron la distinción, mientras que 36 están en proceso para obtenerla. Para incentivar esta herramienta, se realizó el segundo Congreso Nacional de Municipalidades Turísticas en Puerto Varas, donde participaron 151 ediles, concejales y coordinadores municipales de turismo.

### Herramientas de competitividad para prestadores de servicios turísticos y capital humano

Para mejorar la calidad de los servicios turísticos y desarrollar una oferta más competitiva, desde 2007, año en que comenzó la certificación de calidad turística, se cuenta con 256 servicios con Sello de Calidad Turística (Sello Q) vigente, de los cuales se entregaron 40 durante 2022.

Respecto al desarrollo del turismo sustentable y la competitividad del sector, se elaboró un plan de fortalecimiento a la sustentabilidad, el cual dio como resultado un diagnóstico del sector, un plan comunicacional, y un kit gráfico y audiovisual para promocionar e incentivar un turismo más sustentable en sus tres ámbitos: económico, sociocultural y medioambiental.

Durante el año pasado, 54 empresas obtuvieron la Certificación de Turismo Sustentable (Sello S) y 305 nuevos prestadores de servicios turísticos adhirieron al Compromiso de Turismo Sustentable. Este avance en la obtención de las certificaciones y distinciones nos permite contar con una oferta que apuesta por la sustentabilidad y la calidad en la prestación de los servicios.

En el mismo ámbito de la sustentabilidad en turismo, Sernatur creó el Curso de Turismo Sustentable, con el objetivo de sensibilizar a la industria y lograr su adhesión a las prácticas sustentables. En total, se matricularon 515 usuarios y, de ellos, aprobaron 245.

En materia de innovación y transformación digital, se impulsó junto a Corfo la capacitación del programa SIGO Turismo Tecnología, beneficiando a 67 participantes y totalizando 781 desde el año 2020. Asimismo, se puso a disposición el programa SIGO Turismo Innovación, que buscó impulsar el diseño innovador de experiencias turísticas. Con esta iniciativa se vieron beneficiadas 82 mipymes de todo Chile, totalizando 496 empresas matriculadas desde 2018.

Respecto a la digitalización de los prestadores de turismo, se potenció la iniciativa Conecta Turismo, que es una plataforma con base tecnológica que permite reunir a prestadores de servicios turísticos con emprendimientos de tecnología en soluciones digitales. A la fecha, se cuenta con 188 proveedores tecnológicos y 266 prestadores de servicios turísticos a lo largo de todo el país.

En 2022, también se realizó el séptimo concurso Más Valor Turístico, certamen que puso énfasis el turismo accesible. Se recibieron 84 postulaciones de las 16 regiones del país, destacándose los productos turísticos City Tour Patrimonial inclusivo de la Región de Atacama, Charlas y Experiencias Astronómicas Inclusivas de la Región de Coquimbo y Santuario Capillas de Mármol más Trekking Inclusivos de la Región de Aysén, que resultaron ganadores.

En el marco del Programa Nacional de Conciencia Turística, durante 2022 se capacitaron 7.041 personas en el ámbito de estas cinco líneas de trabajo: incentivar el buen trato teniendo una atención amable, hospitalaria y respetuosa con el turista; fomentar el respeto por la cultura, la historia, las costumbres y las tradiciones para fomentar y fortalecer la identidad local; ofrecer servicios e infraestructura de calidad incorporando accesibilidad universal; proteger a niños, niñas y adolescentes de abusos en cualquiera de sus formas en los viajes y el turismo; y promover criterios inclusivos en temáticas de orientación sexual y expresión de igualdad de género.

También en el ámbito del turismo accesible, se desarrollaron tres cursos autoinstruccionales para la industria, los que fueron aprobados por 103 participantes.

En cuanto a la igualdad y la equidad de género, se desarrolló el concurso Mujer Empresaria Turística junto a BancoEstado y el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. En su décimo tercera versión, contó con más de 310 participantes a nivel nacional, que se suma a un total de 5.710 emprendedoras a nivel nacional desde 2011.

Respecto a las capacitaciones de conciencia turística, en materia de igualdad y equidad de género, se desarrollaron 3 capacitaciones a nivel nacional referentes al tema LGBTIQ+ con más de 150 participantes. Por otro lado, en cuanto a la prevención de la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes que se da en el contexto de viajes y turismo se capacitó a un total de 1.111 trabajadores y empresarios en esta materia.

Respecto a capital humano, se otorgaron 1.645 certificaciones de competencias laborales de ChileValora, donde los perfiles más certificados fueron los de guía de turismo general, ayudante de cocina y manipulador de alimentos. Paralelamente, toda la oferta de capacitaciones online en turismo se dejó a disposición en Aprende Turismo, plataforma que cuenta más de 300 horas de capacitación con 1.100 personas matriculadas de todo Chile, entre ellas, las 450 que lograron aprobar.

Para elevar la competitividad para prestadores de servicios turísticos, durante el año, sumando esfuerzos tanto nacionales como regionales se capacitó a 14.489 personas. La participación de mujeres fue de un 55,3 por ciento, la de hombres alcanzó un 44,6 por ciento y la de las personas que se identificaron con ambos géneros o ninguno fue de un 0,1 por ciento.

#### Formalización de los prestadores de servicios turísticos

Entendiendo la necesidad de preparar y apoyar a la industria en el proceso de reactivación del sector, Sernatur comenzó la implementación del Sello R, distintivo entregado a todos los



servicios registrados en Sernatur. Este sello es único por cada servicio, pues posee un código QR que permite a los turistas verificar su autenticidad y revisar la información del servicio. A nivel nacional, se entregó el Sello R a 1.455 servicios de turismo y se ejecutaron 53 hitos comunicacionales asociados.

Para potenciar la importancia de integrar el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos y utilizar servicios turísticos formales, durante el año se ejecutó una campaña comunicacional que, por una parte, hizo un llamado a registrarse y obtener el Sello R, mientras que, por otra parte, incentivó a turistas a preferir la formalidad de los servicios registrados. Se realizaron 531 publicaciones en las redes sociales institucionales con cobertura nacional y regional.

Por otra parte, con la finalidad de verificar la información entregada por los prestadores de servicios turísticos en el registro y dar cumplimiento a la normativa vigente, desde 2012 Sernatur ejecuta el proceso de inspección a los servicios turísticos. Actualmente, del total de alojamientos registrados, el 79 por ciento se encuentra inspeccionado, mientras que, del total de actividades de turismo aventura registradas, el 94% cuenta con esta inspección.

Asimismo, se ejecutaron a nivel nacional 1.153 inspecciones de alojamiento y 904 inspecciones de turismo aventura, dando un total nacional de 2.057 inspecciones, esto es, un 57 por ciento más de inspecciones que las realizadas el año anterior. De forma adicional, se realizaron 83 operativos de fiscalización a los servicios de turismo en coordinación con otros organismos, como Directemar, Carabineros y el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

#### Guías de turismo

Pese a ser voluntario, desde 2021 el registro de guías de turismo se vio incrementado en un 500 por ciento, principalmente como consecuencia de los apoyos entregados por el Estado a la industria turística por los efectos de la pandemia. Durante 2022, este incremento cayó levemente, sin embargo, la incorporación de nuevos registros alcanzó un porcentaje importante, alcanzando al cierre del año pasado los 4.297 guías de turismo registrados.

Como resultado de la implementación del Reglamento N°19/2018, al año 2022, se cuenta con 2.248 guías formalizados que acreditan conocimientos y competencias, 974 con certificados de estudios, 142 con Sello Q, 382 con Certificación de Competencias Laborales como guías de turismo general, 95 como guías de ambiente de montaña y 655 que han acreditado competencias a través de la implementación de la prueba que aplica Sernatur, según los requerimientos indicados para el registro de guías. Aún quedan guías que se encuentran en estado provisorio o registrados con el antiguo Reglamento N°22, lo que se convierte en un desafío para regularizar en este nuevo periodo.

Por otro lado, en el año 2022 se emitieron más de 700 credenciales para guías de turismo, a fin de diferenciarlos de la oferta informal y posicionar el registro de guías frente a los turistas.

Por último, Sernatur gestionó nuevamente con Corfo 100 cupos para el Programa de Formación para la Competitividad (PFC) de especialización en excursionismo o trekking para guías de turismo, lo que permite fortalecerlos respecto a la ejecución de actividades de turismo de aventura en ambiente de montaña. Dicho programa finalizó con un diplomado de especialización en excursionismo o trekking, el cual incluyó una certificación en primeros auxilios Wilderness First Responder en zonas agrestes.



## Gestión interna de Sernatur

En materia de innovación pública, el servicio continuó participando de manera voluntaria de la tercera versión del Índice de Innovación Pública liderado por el Laboratorio de Gobierno y el BID. Como resultado, Sernatur obtuvo un promedio general de 43,3 puntos, superando con creces la media de la categoría de 29,7 puntos.

## Gestión presupuestaria de las direcciones regionales de turismo: iniciativas de inversión con fondos de terceros y alianzas intersectoriales

Durante 2022, las direcciones regionales de Sernatur mantuvieron en ejecución 19 iniciativas de inversión con fondos de terceros (FNDR u otros), las que equivalen a 25.601.438.065 de pesos. De estas iniciativas, un 26 por ciento iniciaron su ejecución durante el transcurso del año y el resto corresponde a proyectos que se arrastran de años anteriores y cuyos esfuerzos tuvieron continuidad de la ejecución.

Inicialmente, las direcciones regionales proyectaron en su programación de 2022 una ejecución total estimada de 7 mil millones de pesos. Aun cuando existieron ajustes presupuestarios a lo largo del año, se alcanzó una ejecución en torno a los 6 mil millones de pesos.

Los recursos ejecutados a lo largo del año se concentran en acciones de los componentes de Promoción (con una ejecución de recursos del orden del 60 por ciento) y de Desarrollo y Turismo Social (de cerca de un 40 por ciento entre ambas). La ejecución de dichos recursos se mantuvo con foco en acciones y actividades para reactivar la industria del turismo y contribuir para la recuperación económica del país.

En 2022, la gestión de iniciativas con asignación de recursos extrapresupuestarios ha permitido que las direcciones regionales de Sernatur mantuvieran la continuidad del trabajo que se realizó durante el año 2021, con la industria turística regional en recuperación. Además, esto contribuyó a la inversión en la promoción turística de Chile, la cual estuvo dirigida principalmente en potenciar la demanda local y reactivar los mercados internacionales.

## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2023

### Promoción

La industria turística nacional tiene como gran desafío para los próximos cuatro años avanzar en la recuperación del volumen de llegadas de turistas internacionales y de ingreso de divisas, hasta alcanzar los niveles de 2019.

La promoción internacional de Chile seguirá constituyéndose como el pilar en la recuperación del sector. A partir del nuevo Plan de Marketing Internacional que se presentará en abril de 2023, se establecerá la estrategia de intervención en los mercados priorizados, así como la definición de un plan de acción focalizado en acciones al mercado, como ferias B2B, viajes de familiarización, capacitación de la fuerza de venta, viajes de prensa especializada, entre otras acciones que tendrán un alto compromiso con la optimización de la inversión y el trabajo conjunto con el sector privado.

A través de la comunicación promocional, se espera recuperar los niveles de posicionamiento de Chile en sus mercados priorizados, como un destino de turismo aventura y de experiencias de nicho, en un contexto altamente competitivo en que países de la región también están haciendo importantes esfuerzos para recuperar los flujos prepandemia.

En materia de promoción del turismo interno, se mantendrá la estrategia centrada en posicionar los destinos turísticos entre el turista nacional, a través del trabajo conjunto con el sector privado y los principales representantes regionales del sector. Especial énfasis habrá en el levantamiento de experiencias de cada región, las que se dispondrán mediante un catálogo de experiencias que nos permitirá, por primera vez, impulsar la conversión a venta de los productos y servicios de cada región. Esto se complementará con acciones comunicacionales estacionales, de fines de semana largos y escapadas dirigidas a público final y la realización de acciones B2B, como capacitaciones y ruedas de negocio.

### Programas de Turismo Social

El programa Turismo Familiar buscará potenciar la articulación y afianzar la participación plena y equitativa de las mujeres y los hombres en las prestaciones de servicios turísticos requeridos por el programa. Esta iniciativa ha comenzado a desarrollarse para la octava temporada (2023-2024), con el fin de aportar a la disminución de la brecha de género entre quienes prestan servicios en el programa.

Gira de Estudio, por su parte, trabajará en profundizar las acciones que favorezcan la sustentabilidad, a nivel de educación con los pasajeros y también con los prestadores de servicios turísticos participantes. Estas acciones se desarrollarán durante los años 2023 y 2024, con el objeto de potenciar un turismo que apoye las economías locales, sea más amigable con el medio ambiente y consciente de su patrimonio cultural.

El programa Vacaciones Tercera Edad planificará la implementación de tecnología en la asignación y comercialización de viajes e incorporará la inclusividad y la sustentabilidad

como factores relevantes en el diseño y la ejecución de sus paquetes turísticos. Este trabajo se desarrollará en 2023, con el propósito de avanzar en la transformación digital del programa y generar productos y experiencias en torno a los tres ámbitos de la sustentabilidad.

Finalmente, para este año, Turismo Atiende va a fortalecer la omnicanalidad, la automatización de procesos y el trabajo conjunto con entidades públicas y privadas, lo cual fortificará la atención a público final, aumentará la cobertura de oficinas y traspasará el conocimiento de destinos propios para que sean utilizados en las direcciones regionales.

### Información sectorial

En este ámbito, se espera fortalecer las estadísticas sectoriales, con la medición del turismo receptivo y emisor durante todo el año 2023, contando con información completa de los cuatro trimestres que entregarán la cuantificación de ingreso y egreso de divisas de la actividad internacional, empírica, continua y actualizada. Junto con ello, se medirán tendencias y comportamiento de los visitantes internacionales, lo que ayudará a tomar las medidas efectivas en orden a acelerar la reactivación del sector.

En esta misma línea, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, se trabajará en un cambio de año de base del turismo emisor y receptivo. Este desafiante proyecto tendrá una primera fase en 2023, sin embargo, la medición de referencia se realizará durante 2024. El objetivo principal de esta iniciativa es realizar un estudio más profundo de las variables del turismo internacional y definir estructuras para años posteriores que permitirán estimar fronteras en las cuales no se dispone de información muestral. Es una iniciativa de amplio alcance, mediante la que se levanta y procesa información en fronteras terrestres y en el Aeropuerto Internacional de Santiago durante todo el año de referencia, lo que implica desafíos técnicos y logísticos importantes.

Otro desafío es extender el trabajo metodológico del procesamiento de datos masivos para la estimación de los viajes del turismo interno. Para esto, se abrirán nuevos puntos de análisis, como definir un método de estimación de personas viajeras e integrar a la información existente la medición de viajes de turismo interno en fechas emblemáticas, lo que posicionará esta técnica y robustecerá el alcance de sus resultados. En esta línea, se plantea, además, el desafío de sumar las variables de tipificación, para conocer y entender con mayor profundidad el turismo interno chileno.

Respondiendo a la continua demanda por información a nivel de territorio, se desarrollará un método para la construcción de un indicador territorial turístico que permita identificar las variables más relevantes para la creación de un índice. El fin de esto es poner en valor la relevancia de la actividad no solo a nivel nacional, sino que a nivel comunal.

Otro desafío es el procesamiento de las variables de género, incorporadas por primera vez en la serie en los cuestionarios del turismo internacional, de manera de poner a disposición del usuario datos de sexo y género de los visitantes internacionales.

Por último, se seguirá potenciando el escalamiento de los proyectos digitales que se encuentran sociabilizados al público final, como la plataforma DataTurismoChile y el Sistema de Información Estadísticas de Turismo (SIET), posicionando a Sernatur como el ente técnico y oficial de entrada hacia el conjunto de estadísticas del turismo.

### Innovación y tecnología

Se continuará con el trabajo asociado al posicionamiento y el escalamiento a nivel nacional de la plataforma Conecta Turismo.

En materia de creación de cultura innovadora, se potenciará el trabajo interno y externo para difundir los valores de la innovación, la transformación digital, la sustentabilidad y la inclusión. Para ello, continuará el trabajo conjunto con el Laboratorio de Gobierno y se implementará un plan de trabajo que permita incorporar mejoras a los procesos de innovación institucional evidenciadas en mediciones anteriores del Índice de Innovación Pública, el cual también tendrá su cuarta medición el presente año.

Promover la innovación y la transformación digital también es un desafío para Sernatur, que dispondrá y administrará el espacio de aprendizaje online llamado Aprende Turismo con mil cupos para cursos y herramientas que permitan instalar capacidades referentes a la competitividad, la hospitalidad, la accesibilidad, la digitalización y la innovación. También se trabajará el diseño de nuevos contenidos asociados a la adaptación al cambio climático.

Con el objetivo de destacar los productos turísticos que aporten a la diversificación de experiencias con la incorporación de innovaciones destacadas, en 2023 se realizará la octava versión del concurso de productos turísticos innovadores Más Valor Turístico, cuyo foco se definirá en el transcurso del año.

#### Herramientas para el fortalecimiento de la gestión local, territorial y medioambiental

Respecto a territorio, medio ambiente y desarrollo de destinos, se buscará implementar el proyecto Geonodo, que visualizará información territorial sectorial en destinos, ZOIT, atractivos y prestadores de servicios turísticos. Además, se actualizarán los destinos turísticos priorizados.

Sobre cambio climático, es un objetivo elaborar y poner a disposición un curso en este ámbito, a través de la plataforma Aprende Turismo. Otros desafíos serán elaborar un procedimiento de seguimiento y monitoreo del plan de adaptación del turismo al cambio climático; participar en el proceso de actualización de este plan, difundir las cinco guías de cambio climático y turismo de tipo litoral, montaña, naturaleza, rural y planificadores locales, orientadas a servicios turísticos de transporte, operadores, agencias de viajes, servicios de alojamiento, alimentación y guías de turismo. También se difundirá el Manual de Ordenanzas Municipales para el Desarrollo Turístico Sustentable y se ejecutarán acciones de la Agenda de Cambio Climático 2022-2025.

Se levantarán variables del Indicador de Saturación de los Destinos Turísticos (ISDT) de las comunas que conforman destinos turísticos priorizados consolidados y se participará en los distintos proyectos de aplicación del ISDT. Se continuará con el apoyo y la participación en los procesos de declaración de nuevas ZOIT.

Se emitirán pronunciamientos del Art. 16 de la Ley 20.423 Informes Previo para IFC, entre otros, como los pronunciamientos en el marco del SEIA para proyectos interregionales y para las direcciones regionales que lo requieran. También se emitirán pronunciamientos sobre recursos de reclamación de proyectos ingresados al SEIA y otros informes de Sernatur respecto a territorios de claro potencial turístico para la operación de casinos de juego, de acuerdo al Art. 22 Ley 19.995.

Se emitirán pronunciamientos de Sernatur Magallanes en el marco del Comité Operativo para la Evaluación del Impacto Ambiental de proyectos a desarrollarse sobre el medio ambiente antártico y se participará en la mesa de trabajo relativa a la relación de las ZOIT

con el SEIA, en conjunto con Subsecretaría de Turismo y el Servicio de Evaluación Ambiental.

En el Programa de Turismo Municipal, se fortalecerá el trabajo con los municipios que cuentan con la Distinción Municipalidad Turística y aquellos que están en proceso de obtenerla, entregándoles herramientas que ayuden a mejorar la gestión de las unidades de turismo, como las competencias de los profesionales que allí trabajan a través de diversas herramientas.

#### Herramientas de competitividad para prestadores de servicios turísticos y capital humano

Para los prestadores de servicios turísticos, se dispondrá de forma permanente cupos para tres cursos de accesibilidad. Asimismo, en el marco de los Juegos Parapanamericanos Santiago 2023, se dispondrá información de servicios turísticos accesibles enfocada en público final.

En la prevención de la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes que se da en el contexto de viajes y turismo ESCNNA-VT, se realizarán talleres en forma sistemática para lograr que más empresas se adhieran al Código de Conducta en la prevención de este delito.

En materia de igualdad de género, se realizarán acciones que permitan visualizar la importancia de la inclusión para un turismo libre de prejuicios y sin discriminación para todas las personas, incluyendo acciones para sensibilizar en materias de LGBTIQ+, además de realizar la décimo cuarta edición del concurso Mujer Empresaria Turística.

Continuaremos fortaleciendo el camino hacia la sustentabilidad, desarrollando herramientas útiles para que se adhieran los servicios turísticos basadas en el Plan de Fortalecimiento a la Sustentabilidad Turística. Respecto a nuestra herramienta líder en sustentabilidad, el Sello S, nos centraremos en regionalizar el sistema de postulación, diseñaremos un kit de marketing del Sello S para regiones y trabajaremos en cumplir algunas medidas del Plan de Adaptación de Cambio Climático que tienen relación con esta distinción.

#### Capital humano

Se continuará con la coordinación entre entes técnicos, públicos y privados del capital humano turístico de Chile, a través de la Mesa Nacional de Capital Humano, instancia en la que, junto a la Subsecretaría de Turismo, se presentará el Plan Estratégico de Capital Humano 2023-2026, en abril de este año.

#### Formalización de los prestadores de servicios turísticos

En términos de la formalización de los servicios turísticos, se implementará el Plan de Fortalecimiento del Registro, con el fin de abordar los siguientes aspectos: actualización de la base de datos; posicionamiento tanto en prestadores de servicios como en turistas; y mejoramiento del sistema y proceso de registro. Asimismo, se seguirán difundiendo por las redes sociales institucionales las acciones regionales dirigidas a los turistas, recomendando hacer uso de servicios turísticos registrados.

En términos de inspección de servicios turísticos, se dará continuidad a los procesos de inspección de alojamiento y turismo aventura. También se implementarán las inspecciones abreviadas para este último tipo de servicio, con el fin de verificar en terreno el cumplimiento de los estándares de seguridad, de forma previa a la realización de la actividad.

En materia de iniciativas que favorezcan a los guías de turismo, continuaremos emitiendo las credenciales para ellos, con el objeto de posicionar su registro y ser identificables frente a los turistas, diferenciándolos así de la oferta informal.

Adicionalmente, se mantendrán los llamados a la adherencia de los servicios turísticos al Compromiso de Buenas Prácticas en Turismo Sustentable.

Por otra parte, se diseñará e implementará un nuevo sitio web dirigido a los prestadores de servicios turísticos, además de un nuevo buscador de servicios turísticos. Se espera lanzar en noviembre de 2023 los sitios web actualizados. Estos proyectos buscan integrar en un único sitio web toda la información para el empresario turístico, como también contar con un buscador de servicios moderno y con toda la información relevante de cara al público final y al prestador.

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

---

### **a) Definiciones Estratégicas 2018-2022**

**Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución**

**Misión Institucional**

#### **Objetivos Ministeriales**

No se han cargado los Objetivos Ministeriales

#### **Objetivos Estratégicos**

No se han cargado los Objetivos Estratégicos

#### **Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos**

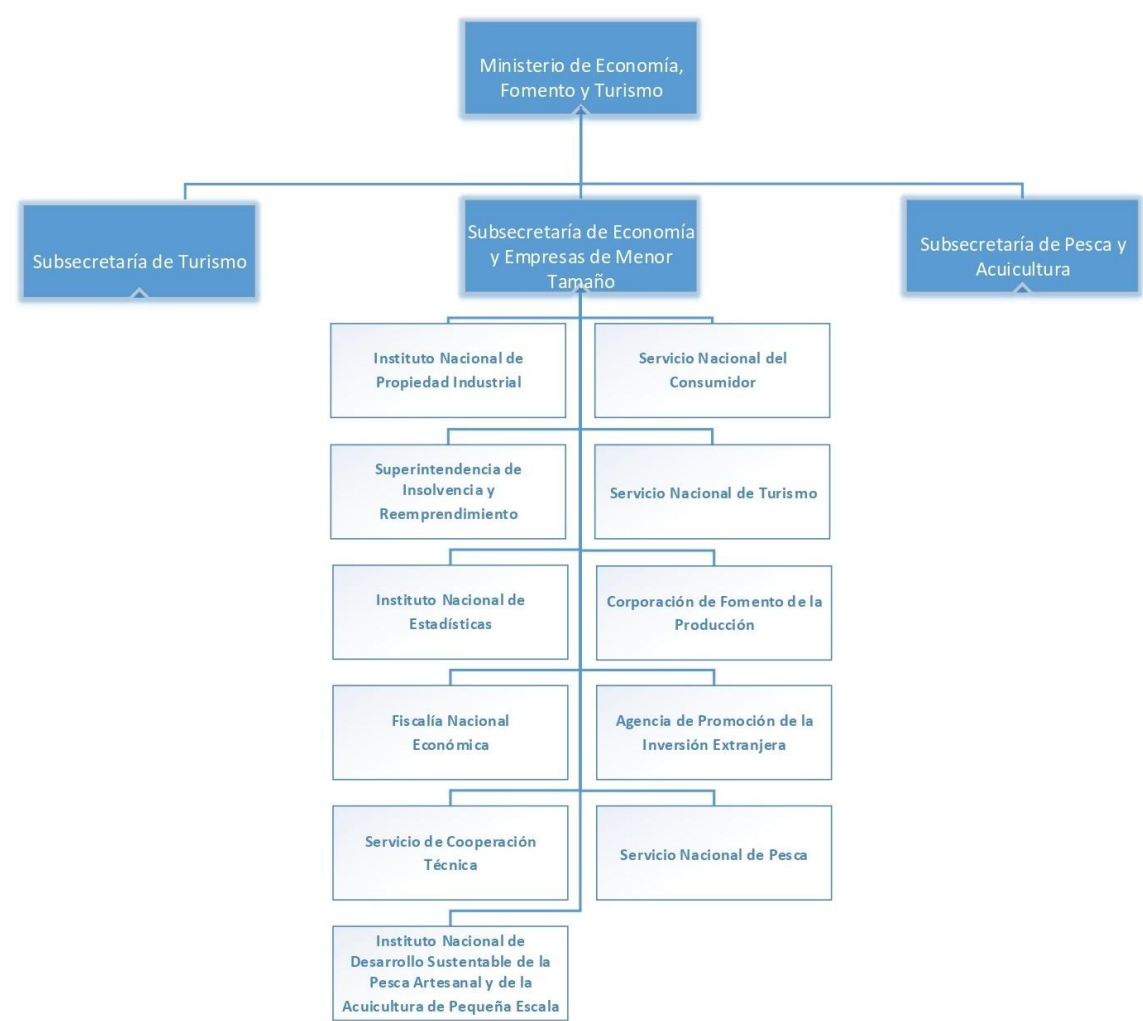
No se han cargado los Objetivos Estratégicos

#### **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

No se han cargado los Clientes / Beneficiarios / Usuarios

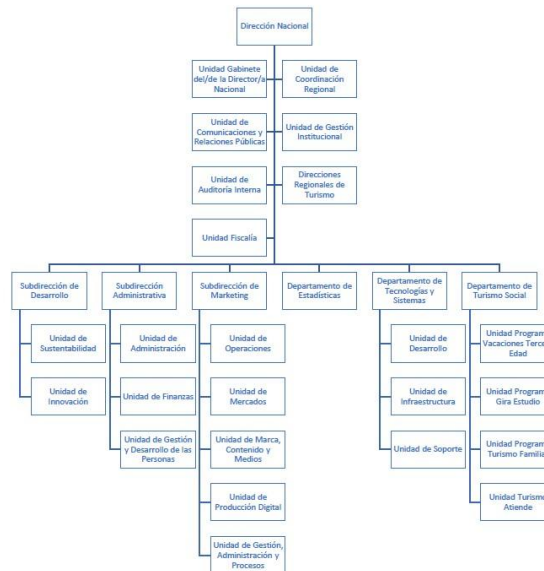


**b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio**



## Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio

### Organigrama Servicio Nacional de Turismo



Resolución Exenta N°390 de 19 de julio de 2022

### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Jefe de Servicio	Cristobal Benítez Villafranca
Fiscal	María José Gutiérrez Araque
Subdirectora de Desarrollo	Beatriz Andrea Román Alzérreca
Subdirectora de Marketing	Paulina Eugenia Sierra Hormazábal
Subdirectora Administrativa (S)	Susana Carolina Cisternas León
Directora Regional de Arica y Parinacota	Lelia Luz Mazzini Galdames
Director Regional de Antofagasta (S)	Claudio Andrés Jerez Herrera
Directora Regional de Tarapacá	Bárbara Loreto Rojas Tamborino
Director Regional de Atacama	Alejandro Antonio Martín Caro
Directora Regional de Coquimbo	Angélica María Funes Tapia
Director Regional de Valparaíso	Marcelo Eladio Vidal Acevedo
Director Regional Metropolitano (S)	Carlos Yoshinori Sato Varas
Director Regional de O'Higgins (S)	Enzo Antonio Martínez Bustos
Director Regional de Maule (S)	Ricardo Mauricio Melo Melo
Directora Regional de Ñuble (S)	Marcela Antonieta Rodríguez Medina
Directora Regional del Bio-Bío	Natalia Eugenia Villegas Castro
Director Regional de La Araucanía (S)	Marco Antonio Gutierrez Orellana
Directora Regional de Los Ríos (S)	Loreto del Carmen Perez Moraga
Director Regional de Los Lagos (S)	Luis Guillermo Hurtado Barros

Cargo	Nombre
Director Regional de Aysén	Sandra Noemí Navarro Oyarzún
Directora Regional de Magallanes (S)	Natalia Andrea Narbona Ramirez