



Cuenta Pública 2011

Servicio Nacional de Turismo



**Gobierno
de Chile**

Fecha: 17 de Enero del 2012

 **Chile cumple**



Servicio Nacional de Turismo

Nuestra Casa



Modernización del Servicio

Estructura Orgánica

- Cambio estructura después de 35 años.
- Implementación de Nuevo Decreto con Fuerza de Ley (DFL) que regula planta del Servicio.
- Definición de Roles y Equipos de Trabajo

Nuevos Departamentos

- Subdirección de Marketing
- Subdirección de Estadísticas y Estudios
- Subdirección de Desarrollo
- Departamento Desarrollo y Gestión de las Personas

Avances Institucionales

- Políticas de Remuneraciones
- Estudio de Clima Laboral y Gestión
- Manual de Buenas Prácticas Laborales
- Implementación de Convenios de Alta Dirección Pública a todos los Directivos en base a Ejes Estratégicos



Turismo Interno

Chile es Tuyo, Recórrelo



La importancia del Turismo Interno

Mas del 70% del Gasto Turístico es de Turismo Interno.

Programa Turismo Interno involucra distintas Iniciativas y Objetivos:

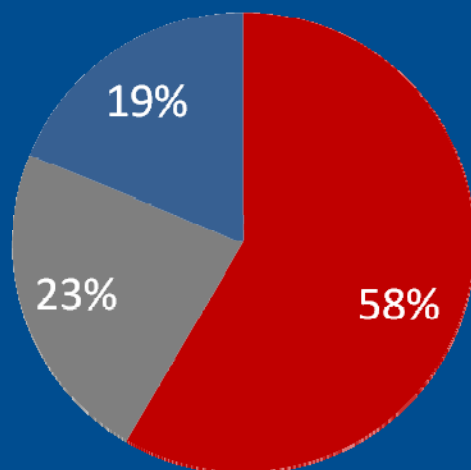
- Romper Estacionalidad**
- Generar Gastos**
- Crear una Marca que invite a Viajar por el País**
- Potenciar turismo de Negocios y Viajes de Incentivo.**
- Desarrollo de Oferta y Encadenamiento.**
- Potenciamiento Programas Sociales.**
- Potenciamiento de Programas de Calidad**
- Emprendimiento en la Industria**



Aumento de Inversión en Campañas de \$ 265 MM a \$ 700 MM en cada Semestre. Apoyo de los Privados y Regiones Priorizan desarrollo.

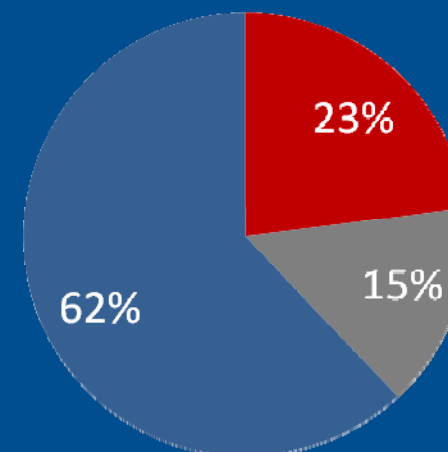
1er Semestre

■ Sernatur
■ Privados
■ Regiones



+ 164%

2º Semestre



- Encadenamiento de Oferta (Achet).
- Ofertas Especiales
- Suma de Recursos.
- Construcción de Marca

Campaña “Chile es Tuyo” Plataforma 360 sumando las Regiones



Feria Vyva, Fomentando el Turismo Interno



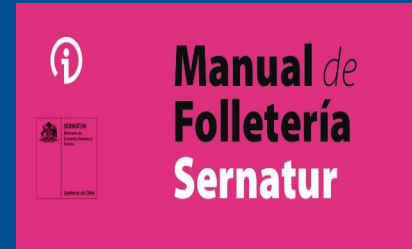
- Más 27.000 personas
- 15 Regiones con bajada de ofertas y promoción
- Más de 120 empresarios Pyme representado a sus Regiones
- Más de 3.000 m² de Sernatur
- Más de 15 Activaciones diarias
- Más de 50 tour operadores de los principales mercados de la región
- Unificación de Stands de Chile



Soportes de Marketing: Uso Público y Privado

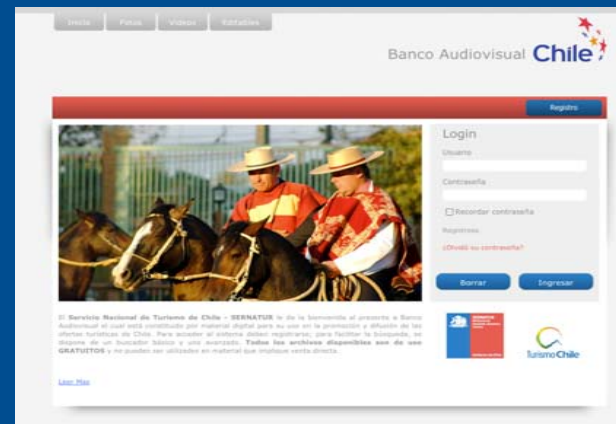
Manuales de Uso de Marca para:

- Promoción Nacional
- Promoción Internacional
- Oficinas de Información Turística
- Calidad Turística
- Uso de Mapas



Banco Audiovisual:

- Gratis para todo público
- 2 idiomas
- Fotos + Videos + Arte



+3.525
fotografías

+3.440
usuarios

Convenios y Acciones de Colaboración Instituciones Publicas y Privadas

- Sercotec
- INDAP
- Onemi
- Elige Vivir Sano
- Ministerio de Medio Ambiente
- Carabineros
- Asociación de Municipios
- Sernac
- SAG
- Banco del Estado
- Aeropuerto Concesionados
- Cajas de Compensación
- Entre otros

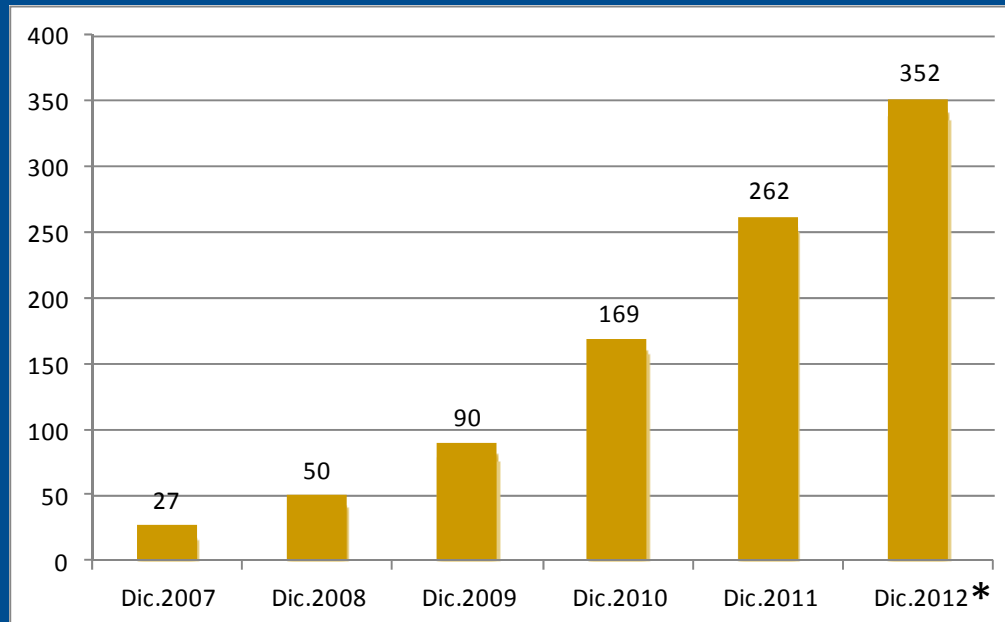


SELLO DE
Calidad
Turística



Calidad
Genera Confianza

Aumento de un 55% empresas con Sello



- Inicio Campaña al Trade y Público Final
- Creación De Registro de Prestadores Turísticos, Meta de 1.200 empresas logrado!
- Creación de Reglamento y Revisión de 2 Normas

Campaña Calidad, primera vez enfocada a Público Final



Turismo Receptivo

Innovando en la Promoción



**AVENTURA
DEPORTE
CULTURA
PATRIMONIO
SABORES
VINO
VIDA
URBANA
SALUD
BIENESTAR
INSPIRACION
NATURAL**



Estrategia Turismo Receptivo



Mercados Prioritarios: De Push a Pull



Campañas Público Final

- Argentina
- Brasil
- EEUU
- España
- UK
- Francia
- Alemania



Dakar, más USD 40 millones aporte a la Industria.



- Levantamiento de 4 Regiones con ofertas y promoción
- Más de \$400 MM de inversión
- Más de \$280 MM en Campaña de medios a nivel nacional e internacional
- Sitio web del evento



Avances 2001: Mercosur, Campañas e Institucion



Alianza Mercosur

- Convenio Con Argentina
- Acciones Conjuntas de Marketing
- Dubai, Australia, Asia entre Otros



Campañas Cooperadas

- Segundo Semestre, levantamiento USD 5 Millones
- Campañas LG, Difusión 3D
- Campañas Privados: LAN, Enjoy, American Airlines, TTOO, etc



Consejo Consultivo

- 5 Sesiones 2011
- Desarrollo de Bases Concurso
- Apertura Concurso Público (Enero 2011)





El primer paso a los 4 millones
de Turistas al 2014



PORTADA 

QUÉ HACER 

DÓNDE IR 

VIDEOS 

ACERCA DE CHILE 

EVENTOS 

Buscar...



Pucón - Villarrica

Déjate seducir por las maravillas naturales del principal balneario lacustre del país y uno de los destinos favoritos del sur de Chile: el lago Villarrica y sus ciudades-balneario Villarrica y Pucón. ...

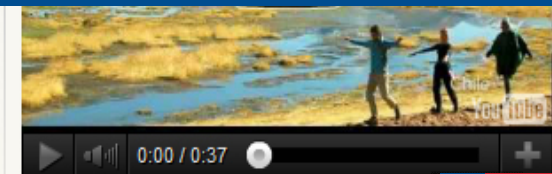
Estrategia Digital

Deportes y Aventura

En Chile puedes practicar todo tipo de deportes y actividades al aire libre en contacto con la naturaleza.

Desierto de Atacama

El norte de Chile abarca enormes regiones que ofrecen variadas opciones de aventura y descanso



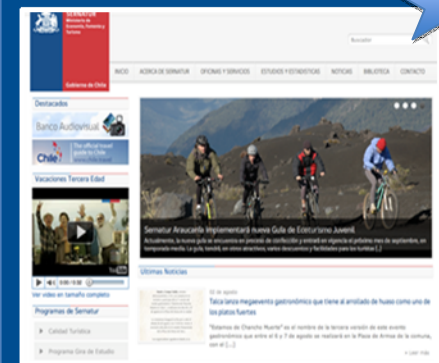
Más de 8 portales de difusión (+1.200.000 visitas). Chile es Tuyo, 100.000 fans en Facebook



CHILE.TRAVEL



CHILEESTUYO.CL



SERNATUR.CL



TERCERA EDAD



GIRAS DE ESTUDIO



CALIDAD



SERNATUR

vacaciones
tercera
edad

Programas Sociales

Ampliación de Destinos y Cobertura y de Satisfacción del Cliente, un 98% de las personas recomienda usar el programa



BENEFICIARIOS (2011–2012)

18,568

SUBSIDIO

US \$ 3.613.986

TOTAL APOORTE ESTIMADO

a la industria

US \$5.434.745

NOCHES/CAMAS ESTIMADAS

92.840



BENEFICIARIOS (2011–2012)

38,578

SUBSIDIO

US \$ 7,389,180

TOTAL APOORTE ESTIMADO

to the industry

US \$23,060,824

NOCHES/CAMAS ESTIMADAS

251,528

**Campaña Tercera Edad: Primera vez desarrollada Internamente.
Aumento de ventas respecto a periodo anterior 36%**



Innovaciones en Programa Sociales



Tercera Edad, programa intraregional

- Disminuir Estacionalidad
- Descentralización
- Potenciamiento emprendimiento Local



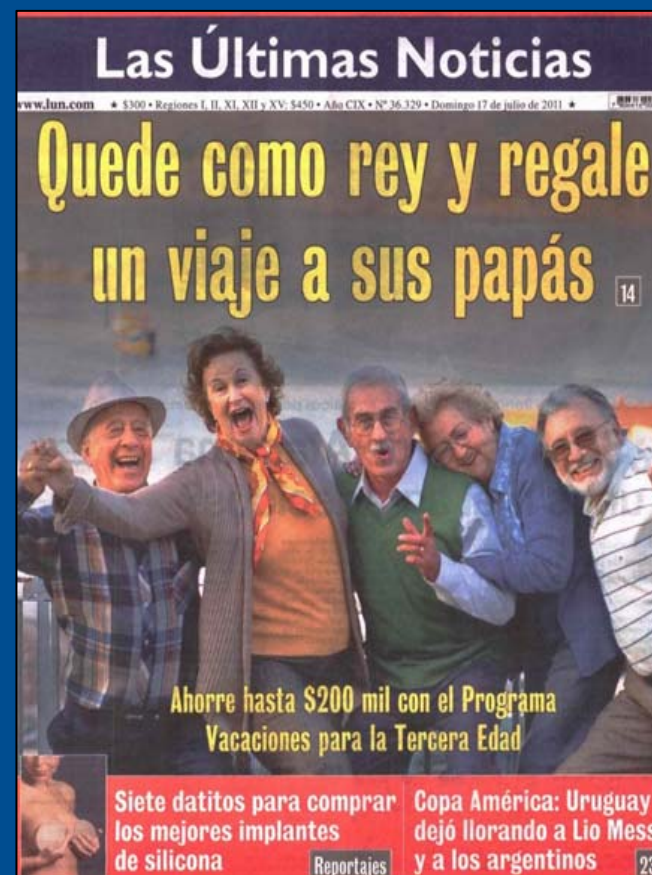
Turismo Mujer

- Programa Piloto Bio-Bio
- 1.080 beneficiados
- Concurso Microempresaria
- Guía de Descuento



Joven Viajero

- Lanzamiento 1er guía Viajera
- + de 300 descuentos
- Guía Internet integrada a Google Maps





Programas de Fomento

Señalética a Nivel Internacional



- Mejoramiento de Señalética a nivel Nacional. Medida Impulso Competitivo Número 22.
- Creación de 10 Rutas en distintas Regiones. Primera Fase
- Primera Ruta lanzada: Ruta Capital
- Inversión 2011-2012: \$1.802.000.000
- Mas de 1.000 señales a lo largo de Chile.
- Actualización del Sistema de Simbología Turística



- Desarrollo de Diseños de Obras Complementarias en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta.



Desarrollo de Productos y Destinos

Inversión Total: \$ 285.560.000

Putre

Mejoramiento de techos y fachadas del casco antiguo de la ciudad.

Humberstone-Santa Laura

Desarrollo de Plan de Interpretación Patrimonial.

Monumento Natural Cueva del Milodón

Desarrollo de Plan de Interpretación Patrimonial

Valparaíso Patrimonial

Plan Rumbo: Desarrollo de sistema de interpretativo turístico en la ciudad de Valparaíso

Juan Fernández

Diseño y producción de señalética turística (USTOA)



Experiencia del Turista



Oficinas de Información Turística:

- Renovación Oficinas: Febrero 2012, 7 inauguraciones.
- 2012: 13 Oficinas en proceso de Habilitación .
- Convenio Parque Arauco.
- 5 Stand Móviles para Eventos
- Remodelación Hall Sernatur para Pymes

Material de Apoyo y Gestión:

- Modelo de Gestión de Atención
- Desarrollo de Material de Apoyo.
 - Folletería, renovación línea gráfica.
 - Mapas.
 - Soportes computacionales.



Otros Programas

Programa Turismo Municipal:

- Plan de Acción en 15 Regiones
- 30 convenios Firmados
- Mas de 250 profesionales capacitados



Mesa Capital Humano:

- Privados, Públicos más Centros Educación
- Objetivo: Acuerdo de Buenas Prácticas para el mejoramiento de Programas de Educación.



Turismo Cultura y Conciencia Turística

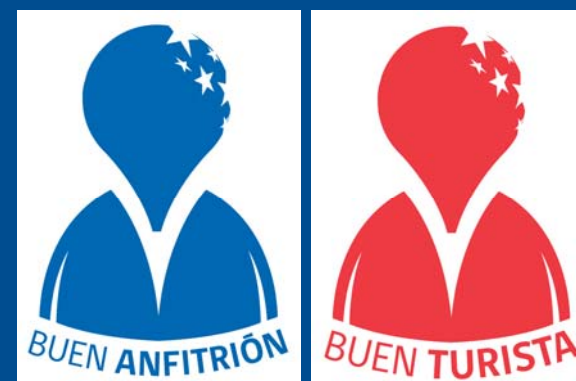
Turismo Cultural:

- Plan de Acción en 15 Regiones
- Mesa de Trabajo con Consejo de Cultura.
- Programa de Turismo Cultural incluido en la Política Nacional de Cultura



Programa Conciencia Turística:

- 3000 personas capacitadas.
 - Lanzamiento Campaña 25 de Enero 2012.
- “Buen Anfitrión, Buen Turista”



Capacitación PYMES a lo largo de País

Seminarios a Nivel Nacional (2do Semestre):

- Seminarios 15 regiones en conjunto con INN, Turismo Chile y CORFO.
- Capacitación sobre Implementación del sistema de calidad a servicios turísticos regionales.
- Difusión de Estrategia de Promoción de Turismo Interno y Turismo Receptivo.
- Más de 1.120 asistentes a lo largo de todo Chile.

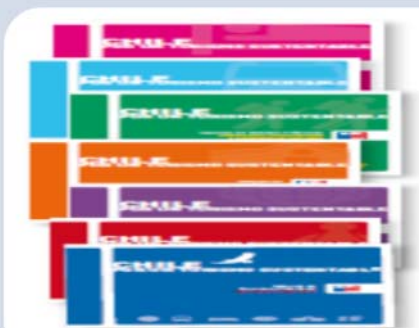




Sustentabilidad



Implementación Plan de Acción



Difusión

Buenas Practicas
Alojamiento
Operadores
Municipios
Transportes
7 en Total



Destinos Pilotos

Isla de Pascua

San Jose de Maipo

Riviera Lago
Llanquihue



Sello Verde para la Industria

Subsecretaria
Sernatur
Corfo
INN
Fedetur
Consejo Nacional
Producción Limpia



Inteligencia de Mercado

Desarrollo de Estudios y Estadísticas

- Realización del Estudio de Turismo Interno 2011:
“Cómo Viajan los Chilenos por su País”
- Generación del Estudio de Comportamiento Receptivo y Emisivo
- Barómetro Mensual 2011
- Llegadas Internacionales Pasos Fronterizos
- Informes de Ocupación, llegada pasajeros, entre otros.

Estudio: “Medición y Comportamiento del Turismo Interno”

Año 2011



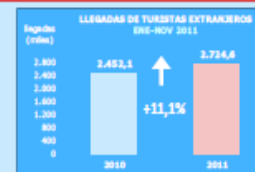
Gobierno
de Chile

BARÓMETRO MENSUAL 2011 - NOVIEMBRE

ESTADÍSTICAS DE TURISMO
Unidad de Análisis Económico y Estadísticas - SERNATUR

Publicación: Diciembre 2011

INDICADORES TURISMO RECEPTIVO



ESTIMACIÓN PIB TURÍSTICO AÑO 2010 Y SU EVOLUCIÓN DESDE EL AÑO 2003

Proyecto Cuenta Satélite de Turismo

Llegadas Internacionales
Según Pasos Fronterizos
Año 2010

Turismo Emisivo - Año 2010
Comportamiento del
Turista Residente en
Chile que viaja al
extranjero

Comportamiento del
Turismo Receptivo
Año 2010

Implementación de Tecnología e Inversión Turística

- Desarrollo de 15 Planes Regionales de Turismo 2011-2014 (7 de ellos lanzados sernatur.cl, 8 en Borrador)
- Realización del 1º Seminario Internacional de Inversión Turística: SAHIC
- Desarrollo de Plataforma Tecnológica: CRM



El esfuerzo es de Todas y Cada una de las Regiones



Mas la suma de todos Funcionarios y Funcionarias a Nivel Central a quienes hoy represento y difundo su trabajo





Cuenta Pública 2011

Servicio Nacional de Turismo



**Gobierno
de Chile**

Fecha: 17 de Enero del 2012

 **Chile cumple**