



Chile  
en marcha

# INFORME CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA **2018**

Servicio Nacional de Turismo

EL TURISMO CONTRIBUYE AL  
DESARROLLO ECONÓMICO,  
SOCIAL Y CULTURAL DEL PAÍS.

**SERNATUR**  
Servicio Nacional de Turismo



**CUENTA PÚBLICA  
PARTICIPATIVA 2018**

# INTRODUCCIÓN

Cada año, el Servicio Nacional de Turismo expone a la ciudadanía un balance de su gestión anual. Esta instancia es denominada Cuenta Pública y busca fomentar diálogo, cercanía y rendición de cuentas entre Sernatur y la comunidad.



Las cuentas públicas son herramientas de participación ciudadana, en las cuales las personas pueden emitir opiniones, ideas, consultas, comentarios y sugerencias.

Al mismo tiempo, esta instancia nos permite dar a conocer la forma en que estamos impulsando el turismo en Chile.



# Desarrollo Cuenta Pública Participativa 2018

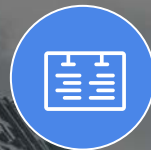
La invitación al evento fue abierta a todo público, y se publicó debidamente en la página web institucional [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl), días antes del evento.

En concordancia con lo planificado, la actividad se desarrolló gracias a la asistencia de 66 personas, entre las que se encontraban personalidades de la industria turística, tales como empresarios, emprendedores, representantes de asociaciones del rubro turístico, ciudadanos que han participado de los programas y proyectos de Sernatur y ciudadanía en general.

66

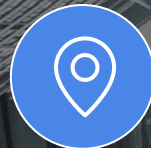
**Asistentes**

(Industria Turística,  
Público en general)



FECHA:

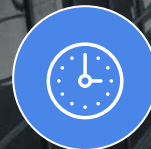
Lunes 13 de mayo de 2019



LUGAR:

Fundación Cultural de  
Providencia

Av. Nueva Providencia 1995



HORA:

de 12:00 a 14:00 hrs.

# Desarrollo

## Cuenta Pública Participativa 2018

La directora Nacional de Turismo Andrea Wolleter Eyheramendy realizó una **exposición basada en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable**, documento guía de la gestión de Sernatur y que cuenta con 6 pilares estratégicos desde donde brotan los productos y gestión de la institución, destacando, en un comienzo, la globalidad en la que nos encontramos como país turístico y la evolución del turismo internacional en la actividad económica nacional, para luego dar paso al relato que expresó en cifras y acciones concretas el quehacer de Sernatur basado en sus productos estratégicos.

Se destacaron en la exposición las cifras de llegadas de turistas internacionales durante el año 2018, que ascendió 5.722,9 millones de personas, las acciones asociadas al desarrollo y fortalecimiento de destinos y la oferta turística, las acciones de promoción nacional e internacional y la ejecución de los programas de turismo social de Sernatur.

Finalmente, la Directora Nacional de Turismo expuso los desafíos que este Servicio tiene para el presente año 2019, continuando con las definiciones estratégicas que descienden desde el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y que continúan con la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable.



**Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable**

Exposición y guía de la gestión de Sernatur



**5.722,9** MM de personas  
llegadas de turistas internacionales



**Presentación Completa**  
Cuenta Pública Participativa  
[Descarga Aquí](#)



# Participación Ciudadana

---

El principal aspecto participativo de la Cuenta Pública surgió a través de la realización de preguntas por parte del público asistente a la Directora Nacional de Turismo, donde se produjo un enriquecedor espacio de diálogo que permitió responder a las consultas de la ciudadanía.

# Participación Ciudadana

En concordancia con la Ley N° 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y los lineamientos indicados desde la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno, **Sernatur realizó su Cuenta Pública Participativa 2018 considerando lo siguiente:**

1

**Publicación de invitación** y resumen ejecutivo en [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl), antes del evento.

2

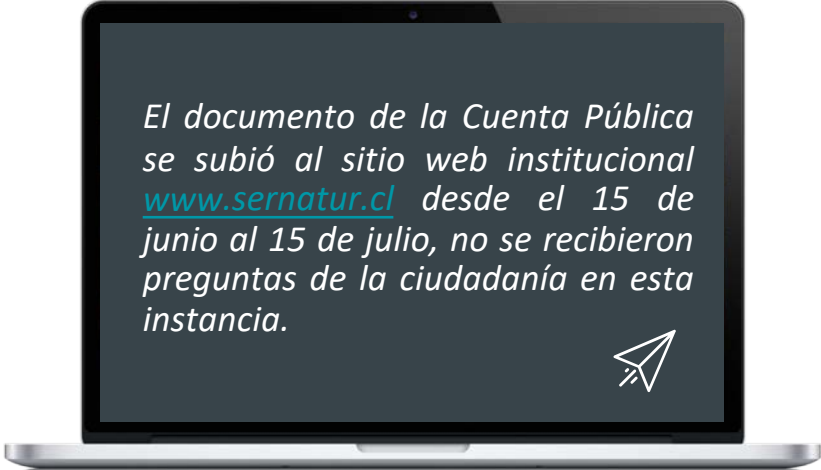
**Invitación abierta** a la sociedad civil, comunidad e industria.

3

**Realización de exposición** considerando aspecto de accesibilidad (para el ingreso de las personas a la actividad y traductor de lenguaje de señas).

4

**Exposición** que recabó la gestión institucional 2018 y desafíos 2019.

A laptop computer is shown from a slightly elevated angle. The screen is dark grey and displays white text. In the bottom right corner of the screen, there is a white paper airplane icon.

*El documento de la Cuenta Pública se subió al sitio web institucional [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl) desde el 15 de junio al 15 de julio, no se recibieron preguntas de la ciudadanía en esta instancia.*





## Preguntas recibidas en el marco de la Cuenta Pública

Se recibieron **preguntas de 4 personas**, que no alcanzaron a ser respondidas en la exposición y por tanto se responden en el marco del presente informe.



Hacer de Chile un destino  
turístico competitivo:  
Estrategia de Promoción  
Internacional basada en 8  
+1 mercados estratégicos.



# ¿Cuántos cupos sociales y familiar se otorgan a la Municipalidad de Renca?

José Vargas Silva (jubilado, Renca).

## Respuesta del Servicio:

Durante el presente año se asignaron 241 cupos sociales a la I.M. de Renca en el marco del **Programa Vacaciones Tercera Edad**.

Respecto al **Programa Turismo Familiar**, informamos que esta Municipalidad no postuló al Programa en su quinta versión (año 2019); por tanto no cuenta con cupos asignados.



# ¿Cómo se dará a conocer más que Google, hoy nombre doodle, al Parque Nacional Torres del Paine?

Anne Marie Balde (periodista, Vitacura).

## Respuesta del Servicio:

En el marco del desarrollo del Programa Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia, ejecutado por la Dirección Regional de turismo de Magallanes, específicamente, en lo que respecta a campañas comunicacionales con "énfasis" en Torres del Paine, a continuación indicamos las principales actividades de promoción del Parque Nacional Torres del Paine:

- **Campaña California 2018** (Octubre - Noviembre 2018): Se implementó branding en bus con recorrido en la ciudad de Los Ángeles (USA) donde una cara fue dedicada a Torres del Paine. Asimismo, se implementó pieza gráfica en led monumental, mostrando BMX en el sector Torres del Paine.

- **Participación Lollapalooza 2019** (Marzo 2019): Activación durante los tres días de festival, desarrollada en base a un muro de escalada representativo de Torres del Paine. Asimismo, el merchandising entregado representó al Parque Nacional, junto a otros destinos emblemáticos de la Región de Magallanes.

En el siguiente link podrá acceder a un registro visual de esta actividad:



<https://www.youtube.com/watch?v=liJ-OkrgEa4>

Respecto al presupuesto 2018,

¿Cuál es el monto asignado a las campañas cooperadas y cuánto se gastó y cuál fue el alcance y acciones cooperadas para el 2019 ?

Catalina Yartez (analista comercial, Las Condes).

### Respuesta del Servicio:

En el marco de las acciones de promoción internacional que realiza este Servicio, y específicamente para los mercados priorizados, **Perú se trabaja bajo dos focos:**

- como miembros de la Alianza del Pacífico con un mix de acciones se consensuan junto a las otras naciones miembros.
- Las Direcciones Regionales de Sernatur del norte del país desarrollan acciones de promoción.

Por otra parte, Colombia no es un país priorizado dentro de la categorización "8 + 1", que se abordan desde todos los ámbitos de la promoción y la publicidad, sino que realizamos acciones específicas para este mercado. Para este 2019, las acciones que se están ejecutando para el mercado colombiano han sido:

- Participación en Feria Turística ANATO 2019, Bogotá;
- Campaña Digital de Chile en el mercado mediante allways on donde se está presente con publicidad genérica de Chile durante todo el año.

- *Faltan cifras de turismo emisor*
- *Chile es un destino de alto costo, por lo tanto los turistas exigen alta calidad de Servicio.*

## ¿ Cuáles son las acciones para elevar la hospitalidad ?

A. Valle, periodista

### Respuesta del Servicio:

Cada año Sernatur publica un Anuario de Turismo, en dicho documento puede acceder a cifras y distribución de turismo emisor (<http://www.subturismo.gob.cl/anuario/>); además en la página web de la Subsecretaría de turismo puede acceder a la totalidad de estadísticas de turismo emisor elaboradas por este Servicio, específicamente en el siguiente link:



<http://www.subturismo.gob.cl/documentos/estadisticas/>

Respecto a hospitalidad Sernatur ha desarrollado manuales, los que buscan orientar a la industria respecto a estrategias para brindar una atención agradable, satisfactoria y recomendable al turista, además de relevar cómo las buenas prácticas aplicadas por los colaboradores de cada empresa contribuyen a mejorar la competitividad de cada negocio y, finalmente, de un destino turístico. Estos manuales se encuentran disponibles para descarga electrónica en:



<https://www.sernatur.cl/manuales>

# Registro Audiovisual



[Ver Aquí](#)

[Cuenta Pública 2018 Sernatur](#)