

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL 2020

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Servicio Nacional de Turismo

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.

Durante 2020, las acciones desarrolladas por Sernatur se vieron fuertemente influidas por la pandemia. La industria turística mundial vive aún un momento particularmente complejo: el cierre de fronteras, la suspensión de vuelos y la imposibilidad de trasladarse entre territorios para aminorar la propagación del virus han hecho que la demanda por servicios turísticos se contrajera a prácticamente cero.

En cuanto a promoción nacional, desde octubre se comenzó a implementar la iniciativa público privada 'Plan viajar por Chile', con la finalidad de generar reactivación de los destinos turísticos del país que se han visto afectados, fomentando la aplicación de protocolos y las medidas que permitan reactivar, manteniendo las condiciones sanitarias necesarias para evitar la propagación del virus.

Se trabajó también en la web de Chile es Tuyo, con el fin de mejorar la experiencia de usuario, con un leguaje dirigido al público final para motivar, a través de itinerarios y experiencias, a realizar viajes de excursiones y escapadas por región. Adicional a esto, se realizó una auditoría de posicionamiento web que permitirá tener estrategia SEO de chileestuyo.cl, proyecto que nació con el objetivo de mejorar la visibilidad de la marca y aumentar el tráfico hacia el sitio web. Asimismo, se realizaron acciones puntuales para potenciar la estrategia de promoción nacional con microcampañas digitales para aumentar las visitas al sitio de Chile es Tuyo y a la página web del 'Plan viajar por Chile'.

Sernatur también promovió la observación del eclipse total de sol que se vio en las regiones del sur de Chile. Se invitó a vivir la experiencia de forma responsable y siguiendo todas las normas sanitarias que el gobierno dispuso, a través de acciones como una transmisión en vivo por redes sociales con el tema del astroturismo y otras campañas específicas. Se apoyó la gestión de la campaña del eclipse de la Región de La Araucanía, junto a la gestión de la transmisión en vivo de TVN y la difusión por los canales de Chile es Tuyo, en acuerdo con Marca Chile (promotores oficiales del eclipse). Se replicaron todos sus contenidos en nuestras redes sociales, ayudando a tener flujo a su landing oficial del eclipse: marcachile.cl/eclipse2020.

En mayo de 2020, comenzaron a sesionar los encuentros público-privados regionales para elaborar hojas de ruta de cara a la reactivación del turismo. Fueron mesas de trabajo que funcionaron virtualmente en las dieciséis regiones del país y estuvieron compuestas por diversos actores asociados a la industria del turismo: organismos de gobierno, municipios, gremios y emprendedores ligados a la actividad.

Además, Corfo y Sernatur colaboraron para hacer realidad la décimo séptima Ronda de Negocios con Impacto; segunda 100% digital y primera enfocada en turismo. Contó con la presencia de 766 empresas y tuvo participación de todas las regiones y empresas de Rapa Nui. La iniciativa fue impulsada por Sistema B, Mentores de Impacto, Corfo, Sernatur y la Subsecretaría de Turismo, con el apoyo de Sofofa y AIEP.

Respecto a las iniciativas de Turismo Social de Sernatur, se ejecutaron los programas Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio y Turismo Familiar. Por motivo de la pandemia, solo durante el primer trimestre, con una inversión aproximada de \$1.120 millones, los programas en su conjunto generaron 33.250 pernотaciones en 49 destinos turísticos y beneficiaron a cerca de 460 prestadores de servicios. Además, favorecieron con viajes a 8.324 personas de diversos segmentos de la población. El resto del año, los programas estuvieron suspendidos por los efectos de la pandemia, razón por la que el servicio se abocó a la preparación de viajes confiables con estrictos protocolos sanitarios para impulsar la recuperación de la industria: se creó un fondo para la implementación de protocolos sanitarios y el cumplimiento de las medidas sanitarias, el cual representó una inversión de más de \$200 millones destinados a la compra de elementos de protección personal e insumos para la ejecución exhaustiva de las medidas.

Adicionalmente, debido al compromiso formalizado entre Sernatur y el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, se han desarrollado acciones coordinadas para promover la equidad de género, la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, impulsando la participación de mujeres en los planos cultural, social y turístico, como también en su integración social, autonomía y liderazgo, a través del programa Turismo Familiar. Fue así como se benefició a 999 grupos familiares que accedieron a algunos de los 22 destinos turísticos participantes del programa, fomentando el desarrollo económico regional y local de la industria turística y beneficiando a más de 140 empresas del sector.

Información sectorial

Durante 2020, se potenció la atención a clientes en Sernatur y pasó a tomar forma Turismo Atiende. Con una unidad responsable del mismo nombre que brinda atención presencial y no presencial, busca modernizar la atención a los clientes incorporando tecnología, otorgando un servicio de excelencia e información correcta en el instante apropiado.

Adicionalmente, se potenció la incorporación de herramientas BI (Business Intelligence) para entregar valor agregado a las bases de datos centralizadas que Sernatur dispone del sector. En esta línea, se inició el desarrollo del proyecto DataTurismo, iniciativa que, a través de herramientas digitales de autoconsulta, permite la visualización interactiva de las estadísticas oficiales de turismo de Chile. Aporta en posicionamiento del turismo como sector económico, mediante la generación y el enriquecimiento en la visualización de estadísticas robustas, tanto de la demanda como de la oferta y del territorio.

Sernatur lideró el trabajo de la industria desarrollando diferentes iniciativas. Una de estas iniciativas fue el SIGO Turismo Tecnología, programa que en 2020 benefició a 338 participantes de distintos destinos del país que pudieron desarrollar y fortalecer sus competencias digitales para implementar y gestionar acciones de comercialización digital en sus negocios turísticos. Por su parte, el programa SIGO Innovación —que entrena a mipymes para diferenciar la oferta de productos y servicios de los

destinos bajo conceptos identitarios comunes— benefició a 68 empresarios de Arica, Antofagasta y Panguipulli.

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

Para mantener los lazos con la industria, se creó Activa Turismo en Línea, un espacio de seminarios virtuales con información relevante para las empresas turísticas y charlas de especialistas que permitieron enfrentar la crisis económica actual y preparar la reactivación con más información y mejores herramientas. Entre abril y noviembre, se realizaron 62 webinars con 22.523 asistentes y un promedio de 363 asistentes por sesión. Fueron revisadas medidas económicas, de contención y liderazgo en las empresas y webinars especializados en turismo en materias de proyecciones, marketing digital, segmentación de clientes, sustentabilidad, accesibilidad, modelos de negocios, entre otros temas.

Ante la necesidad de prepararse para la recuperación, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, Sernatur puso a disposición de la industria turística una serie de Protocolos Sanitarios y Guías de Buenas Prácticas para el manejo y la prevención ante el riesgo de transmisión de covid-19. Estos documentos tienen como propósito orientar al sector para estar preparado para operar y recibir visitantes en el momento en que sea seguro hacerlo. De este modo, 4.852 prestadores de servicios turísticos pudieron adherirse al Certificado de Compromiso 'Confianza Turística', instrumento que pone de manifiesto el compromiso de implementación de las medidas sanitarias.

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

En el marco del convenio de transferencia de recursos para la implementación de la estrategia para la experiencia del visitante en Áreas Silvestres Protegidas y zonas aledañas, firmado por la Subsecretaría de Turismo y Sernatur, se diseñó el Plan de capacitación para Comunidades Anfitrionas en Áreas Silvestres Protegidas y zonas aledañas orientado a comunidades que viven en los entornos de estos sitios. En una segunda etapa, se diseñó e implementó con 54 empresas beneficiarias el Programa Market Ready Turismo de Naturaleza, que fortaleció sus competencias de comercialización para promover y posicionar experiencias turísticas.

En la temática de Cambio Climático, durante 2020, Sernatur elaboró la 'Guía de recomendaciones para prevenir la Saturación de los Destinos Turísticos', cuyo objetivo es proporcionar recomendaciones para abordar de diferentes formas la prevención de la saturación de los destinos turísticos del país, con el propósito de avanzar hacia un modelo más respetuoso con el medio ambiente y la población local, más inclusivo, participativo, competitivo y más diverso.

Respecto al Programa Nacional de Turismo Municipal, actualmente, de un total de 345 municipios, 294 cuentan con coordinador municipal de turismo que mantiene una relación técnica con Sernatur. Durante 2020, se realizó el Encuentro Nacional de Encargados Municipales de Turismo en forma

virtual. El evento contó con dos días de exposición de las autoridades (7 y 8 de julio), que abordaron la realidad del turismo en el marco de la pandemia y la recuperación y el rol que les toca cumplir a los municipios en este trabajo. Se realizaron trece aulas virtuales que plantearon temáticas según las necesidades de los municipios. Durante los días que se desarrolló el encuentro, hubo un total de 3.428 personas conectadas. En la implementación del Modelo de Gestión que fortalece la gestión turística interna de los municipios, a los cinco que ya tenían la Distinción 'Municipalidad Turística' (Concón, Vicuña, Caldera, Machalí y Valdivia), en 2020 se sumaron Algarrobo, Isla de Maipo, Pucón y Coyhaique

Además, en 2020, el Servicio Nacional de Turismo trabajó en la gestión de los destinos entorno al turismo accesible. Se invitó a nivel nacional y de forma voluntaria a participar del proyecto piloto 'Rejuvenecimiento de los destinos. Levantamiento de información en base a la posible oferta accesible', iniciativa en la que participaron cinco regiones de manera activa, generando lazos público-privados dentro de la región y conformando la mesa de turismo accesible en la mayoría de los casos.

En cuanto al programa de Conciencia Turística, se realizaron talleres de sensibilización en la prevención de ESCNNA-VT (Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes, asociada a Viajes y Turismo) para trabajadores y empresarios de los sellos S y Q capacitando a 507 personas durante el año.

Paralelamente, luego de un año de desarrollo, se implementó una nueva plataforma para el Registro, la que se actualizó en función de las nuevas necesidades tecnológicas y de seguridad, brindando mayor autonomía al prestador en la actualización de su información. A su vez, permite subir fotografías, agregar nuevos servicios, postular al sello de Sustentabilidad Turística (Sello S), adherir al Certificado de Compromiso 'Confianza Turística' para los protocolos por covid-19, descargar los logos de Registro y el QR que valida la información del prestador registrado.

Gestión presupuestaria de las Direcciones Regionales de Turismo: iniciativas de inversión con fondos de terceros y alianzas intersectoriales

Las Direcciones Regionales de Sernatur informaron que durante el año 2020 contaron con un total de 38 iniciativas de inversión con fondos de terceros (FNDR u otro), por un total de \$46.608.489.077. De estas iniciativas, un 37% fueron aprobadas en 2020, el resto de las iniciativas corresponden a proyectos que vienen de años anteriores. Respecto a la ejecución, inicialmente las Direcciones Regionales programaron ejecutar en 2020 \$8.694.244.390, sin embargo, dada la pandemia y distintos ajustes presupuestarios, el monto final ejecutado fue de \$5.784.392.015, es decir, un 67% respecto del total programado a ejecutar. Cabe señalar que los recursos ejecutados en 2020 tuvieron especial foco hacia la reactivación del turismo.

Gestión del Riesgo de Desastres

Desde 2016 a la fecha, Sernatur es miembro del Sistema Nacional de Coordinación de Información Territorial (SNIT) y, en el periodo 2019-2020, se integró al Grupo de Trabajo Multisectorial (GTM) de información territorial para emergencias, desastres o catástrofes, con el fin de gestionar el flujo de información (principalmente geoespacial) relativa a las afectaciones producidas por incendios en la zona centro-sur, actividad hidrometeorológica en la zona norte, monitoreo del vector AEDES AEGYPTI (dengue) y la pandemia por covid-19. Además, el servicio participó de la creación del

Protocolo para la Gestión de Información Geoespacial durante las convocatorias del GTM activadas por emergencias, desastres o catástrofes.

En julio de 2020, el Servicio Nacional de Turismo adhirió a la estrategia de acción gradual del Plan Paso a Paso, que restringe o permite la movilidad según los índices sanitarios de zonas delimitadas a nivel comunal y regional en Chile. Asimismo, ante la necesidad de prepararse para la recuperación, Sernatur —en conjunto con la Subsecretaría de Turismo— puso a disposición de la industria turística una serie de Protocolos Sanitarios y Guías de Buenas Prácticas para el manejo y la prevención ante el riesgo de transmisión de covid-19.

Posteriormente, se creó el Certificado de Compromiso ‘Confianza Turística’, que da cuenta de la implementación y el cumplimiento de las medidas sanitarias por parte de los prestadores de servicios turísticos de la industria. Por su parte, los programas de Turismo Social de Sernatur también diseñaron indicaciones especiales para sus prestadores de servicios turísticos, así como manuales operativos que orientan el desarrollo de cada viaje.

En función de la contingencia, Turismo Atiende, el nuevo canal de comunicación virtual con turistas y la industria turística, se transformó en un instrumento relevante, pues entregó información actualizada sobre las medidas que el gobierno adoptó para enfrentar la pandemia. También se desarrolló la Guía para Municipios para el cuidado ante el covid-19, con el fin de guiar a los gestores de destinos turísticos (sectoriales, municipales u otros).

En la misma línea, se desarrollaron campañas de difusión para el cuidado y la responsabilidad de los turistas frente a la pandemia. La campaña ‘Tenemos un plan para que viajar por Chile vuelva a ser un plan’ incentivó la reactivación del turismo nacional dentro de las medidas sanitarias, mientras que la campaña ‘Plan Verano Responsable’, contó con canales de información oficial para que el turista estuviera al tanto de las fases de cada comuna y qué debía hacer para viajar.

Otras acciones que se desarrollaron en 2020 fueron los planes de gestión de riesgos climáticos, la participación en el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), la Guía de Recomendaciones para prevenir la Saturación de los Destinos Turísticos, el Plan de Infraestructura en Turismo, la creación de incentivos para que empresarios obtuvieran el Sello S de Sustentabilidad Turística y un sitio web especial, www.sernatur.cl/infoturismo, con información del estado del sector turismo en Chile, entre otras iniciativas.

DESAFÍOS PARA EL PERIODO DE GOBIERNO 2020 - 2022

Promoción

En promoción nacional, la estrategia está centrada en reactivar los destinos turísticos del país afectados por la pandemia, a través de iniciativas conjuntas con otros actores del turismo, además de fortalecer el desarrollo del turismo interno mediante campañas principalmente digitales, con foco en escapadas, vacaciones y excursiones dentro del territorio nacional.

En tanto, en promoción internacional, las estrategias se enfocan en mantener el posicionamiento construido en los últimos años mediante la comunicación promocional del destino Chile y apoyar la reactivación mediante la generación de campañas que permitan aumentar la demanda en los principales mercados emisores. Considerando también el escenario actual, hay que entender que

las llegadas de turistas se verán completamente afectadas por la pandemia, con lo cual se espera una leve recuperación respecto a lo ocurrido en 2020.

En este mismo sentido, se buscará alinear a las regiones para asegurar la implementación de la estrategia de marketing a nivel internacional, para lograr que la comunicación del mensaje sea potente y reconocida en el mundo.

Turismo Social

En cuanto al programa Vacaciones Tercera Edad, si consideramos un contexto sanitario marcado por la vacunación masiva contra el covid-19, se espera alcanzar una alta ejecución de viajes que permitan reactivar las golpeadas economías locales e incentivar el empleo en los más de 80 destinos turísticos del programa. Se potenciarán iniciativas, como Experiencias Mayores que busca ser más eficiente a través de la incorporación de nuevas tendencias (ecommerce, personalización y experiencias), levantar destinos potenciales y beneficiar a más prestadores de servicios turísticos.

El programa Gira de Estudio implementará nuevos cupos de viaje dirigidos a estudiantes de turismo de educación superior con el objeto de reactivar la demanda y dinamizar la economía de los 22 destinos que considera. A la vez, se potenciará el trabajo con el Ministerio de Educación, mediante las Secretarías Regionales Ministeriales de cada región, para potenciar los viajes de centros educativos durante el segundo semestre de 2021 y fortalecer la salud psicosocial de los jóvenes.

Finalmente, el programa Turismo Familiar dispondrá de cupos de viajes orientados a mujeres en coherencia con el desafío gubernamental de promover la equidad de género. También ampliará su segmento de beneficiarios mediante cupos de viajes para funcionarios de la salud pública y sus familias, otorgándoles un reconocimiento por la labor que han tenido que enfrentar durante el desarrollo de la pandemia. A su vez, esto favorecerá y potenciará la utilización y la ocupación de los servicios turísticos en los distintos destinos que participan del programa.

En contexto de pandemia, los programas de Turismo Social en su conjunto enfrentarán el desafío de diseñar e implementar indicaciones respecto a la prestación de los servicios turísticos, adaptando el paquete turístico con el fin de lograr una experiencia segura. A la vez, es fundamental apuntar hacia la integración tecnológica en los programas, de manera paulatinamente en trámites digitales, comunicación a distancia, comercialización online y mejoras a las páginas web, avances que permitan una mejor comunicación con los usuarios.

Información sectorial

Así también se continuará fortaleciendo la plataforma de atención Turismo Atiende como un eje de acompañamiento a los turistas y a la industria. Se trabajará sobre la base de los siguientes pilares: (1) Clientes, para entregar de forma clara y oportuna la información requerida a través de los múltiples canales, asegurando atención de excelencia y cumpliendo con protocolos, horarios, plazos establecidos por canal e idiomas, logrando sintonizar con las emociones del cliente, lo que puede ser evaluado mediante encuestas de satisfacción; (2) Personas, con el que se busca tener un equipo multifuncional, capacitado y evaluado mensualmente, capaz de asesorar en línea, cumpliendo nuestros estándares de servicio; (3) Tecnología, para poner a disposición herramientas de apoyo y, de este modo, automatizar procesos que no agregan valor y que permitan mejorar el servicio disminuyendo los tiempos de atención; y (4) Gestión, con el fin de contar con una base de datos

operacional que nos permita gestionar en forma eficiente y oportuna los indicadores de servicio a los turistas, asegurando una operación de excelencia y activación de planes de mejora que aseguren el cumplimiento del modelo de atención.

Promover la innovación y la transformación digital también es un desafío para Sernatur. Se diseñará e implementará junto a la Subsecretaría de Turismo espacios de aprendizaje online con herramientas que permitan instalar capacidades referentes a la competitividad y la reactivación.

En materia de apoyo a micro, pequeñas y medianas empresas, se mejorará una plataforma de visualización y derivación de herramientas digitales para el sector, denominada Aprende Turismo. Se identificará cada fase de escalamiento del sector, comenzando con entender, profundizar y adoptar; también habrá conexiones con instrumentos de fomento, capacitaciones en línea, convocatorias a concursos y acceso a proveedores tecnológicos. En el ámbito de herramientas transferibles, se ejecutarán (a través de PFC de Corfo) los programas de capacitación SIGO Innovación y SIGO Tecnología, además de que se diseñarán e implementarán los cursos de primeros auxilios para guías de turismo aventura y de seguridad para empresas de turismo aventura. (+Guía)

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

En materia de turismo de naturaleza, se implementará el Plan de Capacitación para Comunidades Anfitrionas en Áreas Silvestres Protegidas y zonas aledañas en el Parque Nacional Huerquehue de la Región de La Araucanía y en el Parque Nacional Cerro Castillo de la Región de Aysén. Para la ejecución de dichas capacitaciones, la Subsecretaría de Turismo hará convenios de transferencia directamente con las Direcciones Regionales de Sernatur.

En turismo rural, se trabajará en conjunto con la Subsecretaría de Turismo e Indap en los procesos de formalización de la oferta turística rural, la revisión y la difusión de instrumentos legales, como el de Cocinas Patrimoniales y la difusión de la ley Microempresa Familiar.

Respecto al trabajo con municipios y capital humano, se realizará la octava versión del Encuentro Nacional de Coordinadores Municipales de Turismo, esta vez vía online, para fortalecer las competencias de los coordinadores municipales de turismo del país.

El Programa Estratégico Mesorregional de Enoturismo Sustentable implementará una nueva hoja de ruta diseñada para enfrentar los nuevos desafíos de la demanda nacional e internacional, fortaleciendo los ejes asociados a la comercialización, la transformación digital y la innovación. Se diseñará e implementará el programa de capacitación Market Ready para enoturismo.

Se creará también un curso online en temáticas de sustentabilidad, donde se implementen practicas simples que ayuden al empresario a entender el espíritu de la sustentabilidad e incorporarlo en el centro de su negocio. La base de los temas que contendrá el curso saldrá de la columna vertebral del Sello S, con el objetivo de que queden preparados para una postulación voluntaria a esta distinción por gestionar de buena manera los tres ámbitos de la sustentabilidad en todos sus aspectos.

Se ejecutará un Plan Formativo para Guías de Turismo General. En modalidad b-learning, incluirá cursos de primeros auxilios para el sector turismo, dejando a los guías habilitados para ser parte de Registro definitivo de Sernatur.