

---

## Informe Estado de Avance "Relatos de Guías"

---

### I. Antecedentes

En Chile hasta antes de la pandemia, el turismo se erigía como un importante sector de la economía nacional, generando un aporte de hasta el 3,1% del PIB. Como consecuencia del impacto que el Covid-19 ha provocado en el rubro turístico, la actividad se ha resentido como nunca antes, produciéndose una considerable pérdida de empleos, ingresos, quiebra de micro y pequeñas empresas, alta vulnerabilidad en las economías locales, entre otros efectos.

Dentro del tejido económico que compone el turismo nacional, existen algunos perfiles de actores que se ven mayormente expuestos a los vaivenes de la economía, en particular destacan los Guías de Turismo; que en su mayoría son trabajadores independientes, vulnerables a los quiebres de la cadena comercial, que difícilmente pueden generar labores turísticas complementarias en períodos como el que actualmente estamos viviendo,

A partir de dicha problemática, es que el Servicio Nacional de Turismo ha desarrollado el proyecto "*Relatos de Guías*", que busca activar a los guías de turismo, utilizando las competencias que poseen para transmitir las bondades y características de nuestro país, generando de esta forma una campaña comunicacional que fomente el turismo interno, presentando a Chile como un destino imperdible y con una enorme diversidad de destinos, paisajes y experiencias turísticas.

### II. Introducción

El proyecto "*Relatos de Guías*", en lo específico, consiste en la emisión de manera orgánica de relatos turísticos autograbados de manera artesanal por los/as propios guías de turismo, sobre un atractivo y experiencia turística específica y exhibido a un público objetivo convocado por Sernatur en una sesión virtual, donde el mismo Guía de Turismo deberá exponer su video e interactuar con los/as asistentes. De este modo, cada Relato de Guías estará compuesto por una cápsula (video) y por una sesión virtual (exhibición de la cápsula en reunión web).

Para ser parte del proyecto, los/as guías de turismo deberán postular completando un formulario con sus antecedentes y adjuntando un link de [www.youtube.com](http://www.youtube.com) que contenga un video de presentación de máximo 30 segundos.

Una vez notificado/a cada guía que su postulación fue aceptada, deberá participar en una reunión de apertura para aclarar dudas respecto del Proyecto, posteriormente se realizará una reunión de inducción (se entregarán detalles técnicos para la autograbación de las capsulas, como proporción, duración, entre otros), posteriormente los/as guías realizarán la autograbación de su relato con una duración mínima de 5 minutos, en el cual describirán de forma detallada, fidedigna, dinámica, cercana y entretenida, el atractivo y experiencia turística informados en su postulación, dicho material será entregado en bruto a Sernatur. Una vez listo el video (editado por una agencia contratada por Sernatur), el/la guía de turismo deberá presentarlo, siendo anfitrión/a y conductor/a de una sesión virtual en una plataforma para tales fines, proporcionada por Sernatur. Sólo una vez exhibida la capsula en dicha sesión virtual se entenderá como completado el "*Relato de guías*".

### III. Objetivo

Fomente el turismo interno, a través de la vivencia y relatos de guías de turismo a lo largo de nuestro país, considerando su entorno y presentando a Chile como un destino imperdible, con una enorme diversidad de destinos, paisajes y experiencias turísticas, generando interés y curiosidad por los diferentes atractivos del país en segmentos priorizados de la población, visibilizando, poniendo en valor y activando a los guías de turismo que se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos (RNPSTS) de SERNATUR.

### IV. Distribución de cupos

La iniciativa Relatos de Guías, se diseñó con una implementación desconcentrada, para que su materialización se desarrolle a través de las 16 Direcciones Regionales de Turismo. Para ello, se realizó una distribución de recursos en directa relación con el número de guías inscritos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos<sup>1</sup> de SERNATUR en cada una de las regiones, de este modo, la distribución de cupos para guías a nivel regional se realizó de la siguiente manera:

**Cuadro N°1: Distribución de cupos por región**

Región	N° Guías Registrados	%
Arica y Parinacota	55	2%
Tarapacá	78	3%
Antofagasta	206	9%
Atacama	67	3%
Coquimbo	131	6%
Valparaíso	213	9%
Metropolitana	282	12%
O'Higgins	68	3%
Maule	110	5%
Ñuble	53	2%
Bío Bío	131	6%
Araucanía	155	7%
Los Ríos	94	4%
Los Lagos	290	12%
Aysén	127	5%
Magallanes	283	12%
<b>Total general</b>	<b>2.343</b>	<b>100%</b>

**Fuente: elaboración propia.**

### V. Proceso de contratación de agencias

Para la implementación de la campaña, se contrataron agencias asesoras de comunicaciones en cada una de las Direcciones Regionales de Turismo, dicho proceso finalizó el 11 de junio del presente y arrojó el siguiente resultado:

<sup>1</sup> A modo referencial se realizó la distribución de cupos regionales con la base de datos de guías inscritos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticas al 30 de abril de 2021.

**Cuadro N°2: Agencias adjudicadas**

Región	Adjudicataria
Arica y Parinacota	Ccomunica
Tarapacá	Argumental film
Atacama	Ccomunica
Antofagasta	Aba Publicidad
Coquimbo	Aba Publicidad
Valparaíso	Aba Publicidad
Metropolitana	Argumental film
O'Higgins	Ccomunica
Maule	Ccomunica
Ñuble	Aba Publicidad
Biobío	Argumental film
La Araucanía	Aba Publicidad
Los Ríos	Ccomunica
Los Lagos	Argumental film
Aysén	Argumental film
Magallanes	Ccomunica

Fuente: elaboración propia.

## VI. Proceso de postulación

El proceso de postulación de los guías, para participar de "Relatos de Guías" se desarrolló a través de un sistema de inscripción desarrollado de manera interna por la Unidad de TI del SERNATUR, el cual se encuentra alojado en [relatosdeguias.sernatur.cl](http://relatosdeguias.sernatur.cl).

La postulación se desarrolló en formato ventanilla cerrada, entre los días 02 de junio y 23 de junio de 2021, bajo las bases de postulación y convocatoria para participar del proyecto, aprobadas por Resolución Exenta N°188 <sup>2</sup>del 01 de junio de 2021.

La convocatoria se realizó en formato ventanilla cerrada para los guías de turismo que formen parte del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur, con independencia del estado de vigencia de su registro.

Los requisitos de admisibilidad fueron los siguientes:

1. Estar registrado en el RNPSTS en la categoría "guía de turismo", con independencia del estado de su vigencia. La inscripción en dicho registro debe haberse realizado y aprobado por Sernatur, a más tardar el 30 de abril de 2021, inclusive.
2. Postular correctamente a través de la web: [relatosdeguias.sernatur.cl](http://relatosdeguias.sernatur.cl) accediendo con clave única o con usuario y la clave del RNPSTS.

En términos simples, los/las interesados/as (guías), que cumplan los requisitos de admisibilidad, deberán acceder a la página web: [relatosdeguias.sernatur.cl](http://relatosdeguias.sernatur.cl), ingresar al formulario de postulación con clave única o con usuario y clave del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur. Completarlo correctamente; grabar un video de presentación de 30 segundos, subir dicho video a un canal de [www.youtube.com](http://www.youtube.com) y copiar el link del video de presentación en la casilla del formulario para ese efecto.

De esta forma, el primer llamado a postular presento el siguiente resultado:

<sup>2</sup> La Resolución Exenta N°188 que "APRUEBA BASES DE LA CONVOCATORIA Y LLAMA A LOS GUÍAS DE TURISMO QUE INDICA A POSTULAR AL PROYECTO DENOMINADO "RELATOS DE GUÍAS".", fue modificada por la Resolución Exenta N°209 del 16 de junio de 2021.

**Cuadro N°3: N° de guías inscritos en el primer llamado**

Región	N° Guías Registrados (Cupos)	Inscritos	% cobertura
Arica y Parinacota	55	42	76,4%
Tarapacá	78	78	100,0%
Antofagasta	206	84	40,8%
Atacama	67	48	71,6%
Coquimbo	131	95	72,5%
Valparaíso	213	111	52,1%
Metropolitana	282	140	49,6%
O'Higgins	68	32	47,1%
Maule	110	58	52,7%
Ñuble	53	30	56,6%
Bio Bío	131	74	56,5%
Araucanía	155	91	58,7%
Los Ríos	94	66	70,2%
Los Lagos	290	144	49,7%
Aysén	127	72	56,7%
Magallanes	283	131	46,3%
<b>Total general</b>	<b>2.343</b>	<b>1.296</b>	<b>55,3%</b>

Fuente: elaboración propia.

Como muestra el cuadro n°3, en el primer llamado, se logró completar más del 50% de los cupos disponibles, por lo tanto, mientras se inician las etapas de ejecución de cada relato, se proyecta realizar un segundo llamado aproximadamente la quincena del mes de agosto 2021.

## VII. Diseño ejecución "Relatos de Guías"

Esta iniciativa consta de **3 etapas obligatorias de participación** para los/as guías de turismo:

### 1. Preparación y puesta en marcha.

Los/as guías de turismo seleccionados serán asignados a una Dirección Regional de Turismo (en adelante DRT) según su región de inscripción en el RNPST, la región del atractivo propuesto para su relato o donde Sernatur determine, dependiendo del público que asistirá a la sesión virtual de su relato. Cada guía de turismo deberá y estará obligado a participar en:

#### a) Reunión de Apertura.

Asignado el/la guía a una DRT, éste/a deberá participar en una *reunión de apertura*, donde se explicará en detalle la ejecución del Proyecto "Relatos de Guías" así como cada una de sus etapas, y se le aclararán dudas operativas y administrativas.

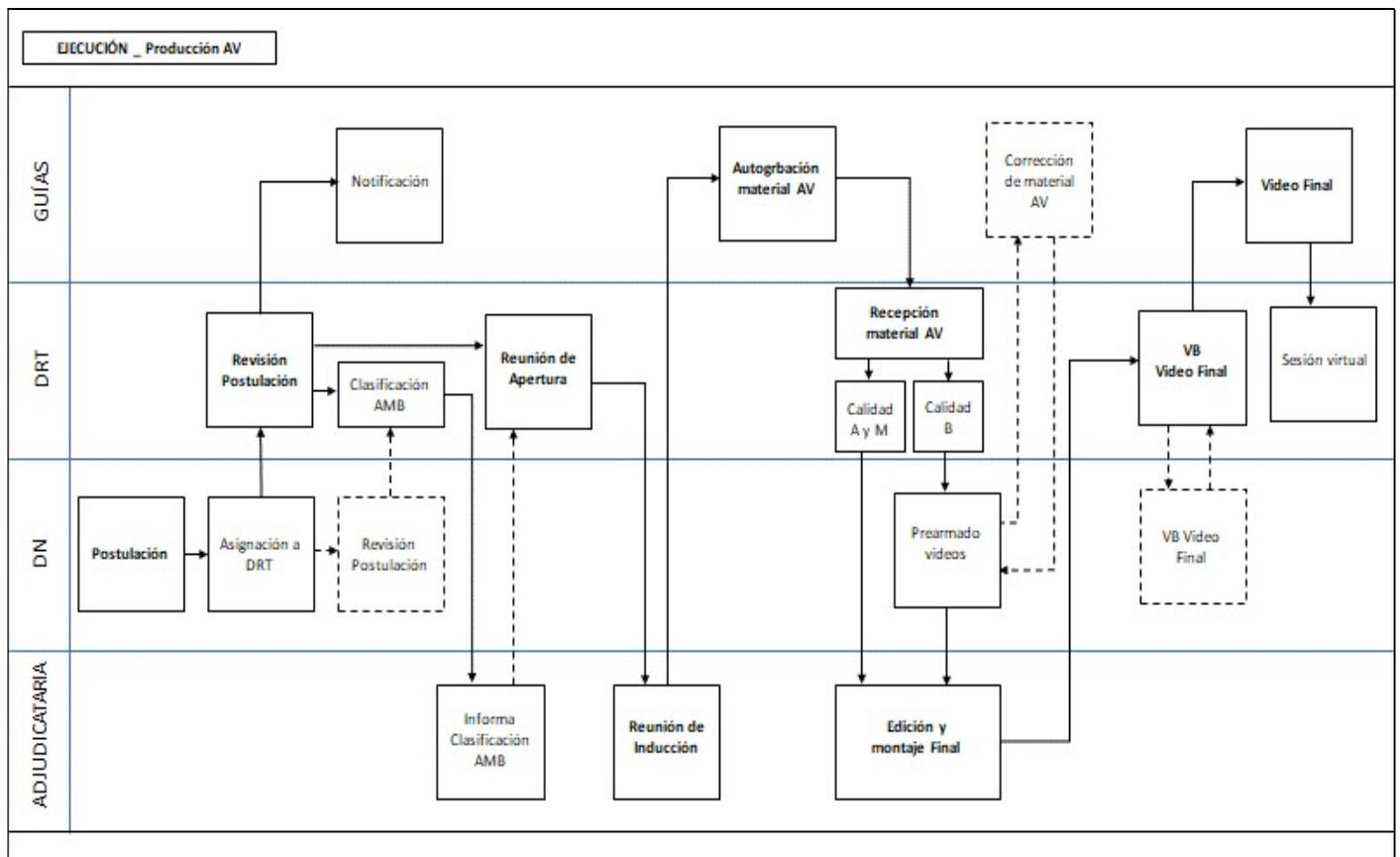
#### b) Reunión de Inducción.

La agencia de publicidad contratada por la respectiva DRT, a la que le fue asignada el guía, realizará reuniones de inducción y capacitación técnica para apoyar la mejor calidad de los videos a entregar. En esta reunión se entregarán detalles técnicos y consejos para la autograbación de las cápsulas, tales como: proporción, duración, entre otros. También se informará la estructura y el timing que deberá tener la sesión virtual.

## 2. Producción Audiovisual.

Cada guía de turismo seleccionado deberá grabar un video de mínimo 5 minutos, en el que se refiera en detalle a la propuesta de destino o experiencia postulada. Las especificaciones técnicas y plazos serán entregados en la respectiva reunión de inducción y la aprobación final del video la realizará SERNATUR.

**Diagrama N°1: Flujo etapas "1.- Preparación y puesta en marcha" y "2.- Producción Audiovisual".**

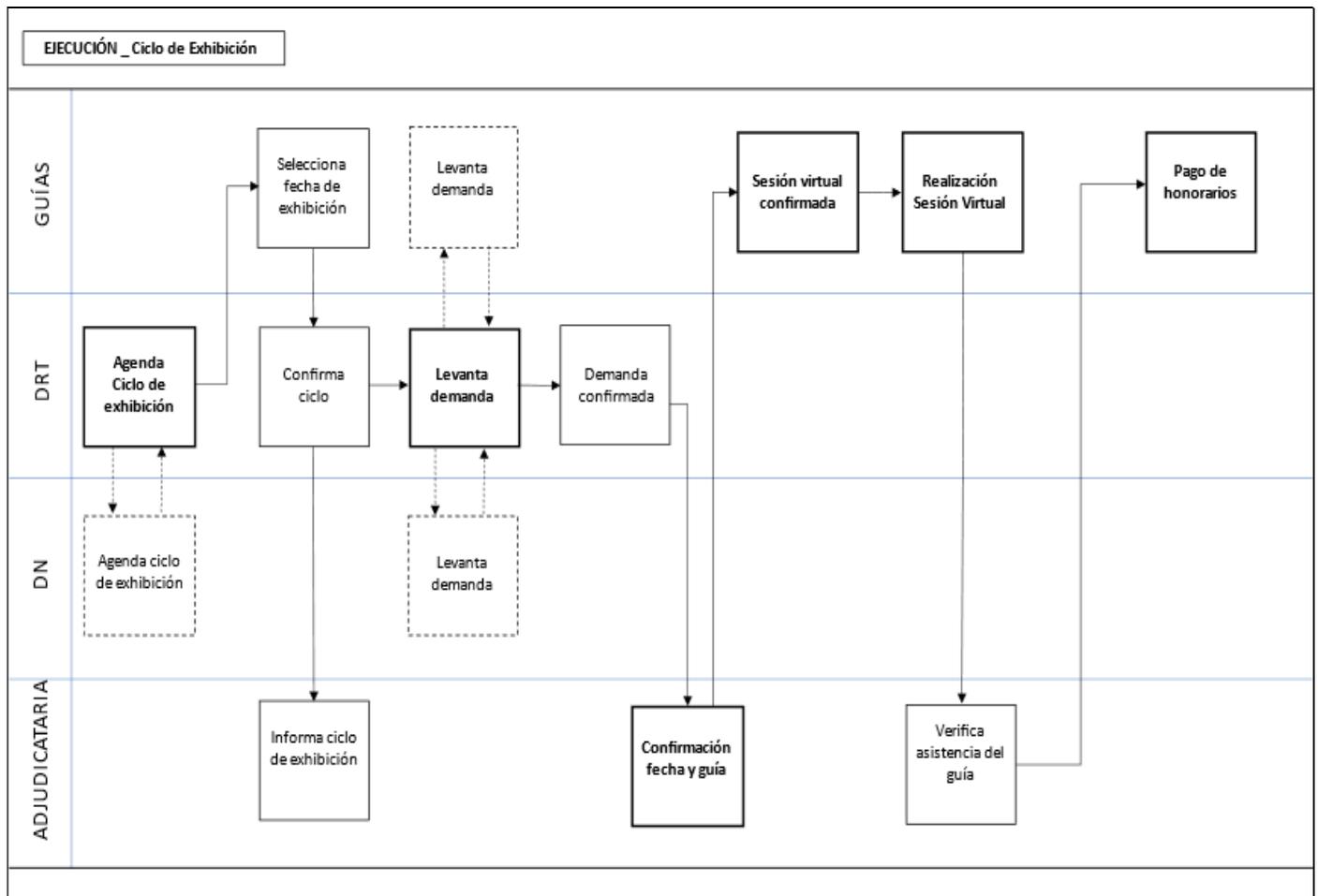


Fuente: elaboración propia.

## 3. Sesiones virtuales.

Cada guía de turismo seleccionado deberá participar *como anfitrión* de una sesión virtual (reunión web,) donde se exhibirá el video ya editado y aprobado por Sernatur, debiendo el guía interactuar con los asistentes, proporcionando nuevos antecedentes y respondiendo dudas del atractivo o experiencia turística protagonista del relato al público participante. En la reunión de apertura, cada guía podrá proponer un público específico para su sesión virtual, en dicho caso, será el guía el responsable de convocar la audiencia específica, en caso contrario, Sernatur le asignará un público determinado que estime tenga interés en el atractivo promocionado.

**Diagrama N°1: Flujo etapas "3.- Sesiones virtuales".**



Fuente: elaboración propia.

### VIII. Estado avance ejecución "Relatos de Guías" primer llamado

#### 1. Preparación y puesta en marcha.

Respecto de la etapa que contempla reuniones de Apertura e Inducción, el estado de avance al 30/08/2021 es:

**Cuadro N°4: Cumplimiento etapa Preparación y Puesta en marcha.**

Región	PUESTA EN MARCHA				
	Inscritos	Renunciados	Pendientes justificación	Cumplimiento etapa Puesta en Marcha	%
Arica y Parinacota	42	1	0	41	98%
Tarapacá	78	1	7	70	90%
Antofagasta	84	2	2	80	95%
Atacama	48	0	0	48	100%
Coquimbo	95	2	1	92	97%
Valparaíso	111	1	0	110	99%
Metropolitana	140	2	0	138	99%
O'Higgins	32	0	0	32	100%
Maule	56	6	6	44	79%
Ñuble	30	1	0	29	97%
Biobío	74	3	3	68	92%
Araucanía	92	1	2	89	97%
Los Ríos	66	0	0	66	100%
Los Lagos	144	0	0	144	100%
Aysén	72	3	1	68	94%
Magallanes	131	6	15	110	84%
<b>Total general</b>	<b>1.295</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>1.229</b>	<b>95%</b>

Fuente: elaboración propia.

## 2. Producción Audiovisual.

Respecto de la etapa que contempla la producción audiovisual de cada guía, el estado de avance al 30/08/2021 es:

**Cuadro N°5: Cumplimiento etapa Producción Audiovisual.**

Región	PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL					
	Entrega Material Audiovisual	%	Videos EAA	Videos Agencia	Videos Terminados	%
Arica y Parinacota	36	86%	0	30	22	61%
Tarapacá	66	85%	0	57	14	21%
Antofagasta	64	76%	17	17	15	23%
Atacama	42	88%	0	26	23	55%
Coquimbo	73	77%	7	39	31	42%
Valparaíso	105	95%	0	45	35	33%
Metropolitana	118	84%	0	118	15	13%
O'Higgins	30	94%	10	20	19	63%
Maule	46	82%	4	46	24	52%
Ñuble	28	93%	2	26	26	93%
Biobío	64	86%	0	64	15	23%
Araucanía	84	91%	0	84	3	4%
Los Ríos	57	86%	1	56	36	63%
Los Lagos	135	94%	0	135	19	14%
Aysén	60	83%	90	60	19	32%
Magallanes	94	72%	2	63	39	41%
<b>Total general</b>	<b>1.102</b>	<b>90%</b>	<b>133</b>	<b>886</b>	<b>355</b>	<b>32%</b>

Fuente: elaboración propia.

## 3. Sesiones virtuales.

La tercera etapa, correspondiente al ciclo de sesiones virtuales, se inició el 28 de julio y contempla una ejecución hasta el 13 de septiembre de 2021, por lo tanto, su estado de avance es el siguiente:

**Cuadro N°6: Cumplimiento etapa Sesiones virtuales.**

Región	SESIONES VIRTUALES	
	Cumplimiento etapa Sesión Virtual	%
Arica y Parinacota	7	17%
Tarapacá	12	17%
Antofagasta	11	14%
Atacama	14	29%
Coquimbo	16	17%
Valparaíso	23	21%
Metropolitana	6	4%
O'Higgins	11	34%
Maule	12	27%
Ñuble	23	79%
Biobío	9	13%
Araucanía	24	27%
Los Ríos	3	5%
Los Lagos	13	9%
Aysén	4	6%
Magallanes	30	27%
<b>Total general</b>	<b>218</b>	<b>18%</b>

Fuente: elaboración propia.

## IX. Estado avance ejecución presupuestaria

La ejecución presupuestaria está dada por el avance que presente cada Dirección Regional de Turismo y en ese sentido, todas las adjudicatarias cuentan con 4 rendiciones.

**Cuadro N°7: estado de avance ejecución Presupuestaria.**

Región	Adjudicataria	Rendición N°1	Rendición N°2	Rendición N°3	Rendición N°4
		Monto	Monto	Monto	Monto
Arica y Parinacota	Ccomunica	\$ 35.168.577			
Tarapacá	Argumental film	\$ 9.389.668			
Antofagasta	Aba Publicidad	\$ 11.438.323			
Atacama	Ccomunica	\$ 21.620.000			
Coquimbo	Aba Publicidad	\$ 22.285.000			
Valparaíso	Aba Publicidad	\$ 22.364.483			
Metropolitana	Argumental film	\$ 26.461.793			
O'Higgins	Ccomunica	\$ 49.315.000			
Maule	Ccomunica	\$ 16.047.797			
Ñuble	Aba Publicidad	\$ 48.314.113			
Bio Bío	Argumental film	\$ 18.779.337			
Araucanía	Aba Publicidad	\$ 47.940.000			
Los Ríos	Ccomunica	\$ 9.048.226			
Los Lagos	Argumental film	\$ 11.609.045			
Aysén	Argumental film	\$ 13.260.000			
Magallanes	Ccomunica	\$ 36.363.626			
<b>Total ejecutado por Rendición</b>		<b>\$ 399.404.988</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>

Fuente: elaboración propia.

## X. Estado avance ejecución "Relatos de Guías" segundo llamado

El proceso de postulación de los guías realizado en el primer llamado, para participar de "Relatos de Guías" se ve complementado con un segundo llamado, desarrollado en términos análogos al primero, siempre a través de la web de inscripción [relatosdeguias.sernatur.cl](http://relatosdeguias.sernatur.cl). Lo anterior, con el objeto de alcanzar la utilización de la totalidad de cupos disponibles.

La postulación se está desarrollando en formato ventanilla cerrada, entre los días 25 de agosto y 08 de septiembre de 2021, bajo las bases de inscripción y convocatoria para participar del proyecto, aprobadas por Resolución Exenta N°323 del 25 de agosto de 2021.

Los requisitos de admisibilidad son los siguientes:

1. Estar registrado en el RNPSTS en la categoría "guía de turismo", con independencia del estado de su vigencia. La inscripción en dicho registro debe encontrarse aprobada por Sernatur.
2. Postular correctamente a través de la web: [relatosdeguias.sernatur.cl](http://relatosdeguias.sernatur.cl) accediendo con clave única o con usuario y la clave del RNPSTS.

En términos simples, los/las interesados/as (guías), que cumplan los requisitos de admisibilidad, deberán acceder a la página web: [relatosdeguias.sernatur.cl](http://relatosdeguias.sernatur.cl), ingresar al formulario<sup>3</sup> de inscripción con clave única o con usuario y clave del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur y completarlo correctamente.

<sup>3</sup> Para el segundo llamado, se elimina el requisito de grabar un video de presentación de 30 segundos, subir dicho video a un canal de [www.youtube.com](http://www.youtube.com) y copiar el link del video de presentación en la casilla del formulario para ese efecto.

Para este segundo llamado, se estima un mínimo de 1.114 cupos. No obstante, en caso de que, durante el desarrollo del presente llamado, se liberen cupos que originalmente se encontraban asignados a un guía de turismo en el marco del primer llamado de "Relatos de Guías", el número de cupos se podrá ver incrementado en el número de cupos que se hayan liberado.

De esta forma, el segundo llamado a postular presenta al 30 de agosto el siguiente resultado:

**Cuadro N°8: N° de guías inscritos en el segundo llamado**

Región	Guías Inscritos segundo llamado
Arica y Parinacota	0
Tarapacá	18
Antofagasta	16
Atacama	6
Coquimbo	5
Valparaíso	3
Metropolitana	15
O'Higgins	8
Maule	3
Ñuble	5
Bío Bío	7
Araucanía	12
Los Ríos	1
Los Lagos	18
Aysén	20
Magallanes	29
<b>Total</b>	<b>166</b>

**Fuente: elaboración propia.**

Durante la segunda convocatoria, en caso de existir más guías inscritos que cupos disponibles, se priorizará según lo siguientes criterios:

1. No haberse inscrito en el primer llamado de "Relatos de Guías"
2. Haber participado y finalizado exitosamente en el programa 2021 de capacitación en primeros auxilios de Sernatur.
3. Guías con Sello Q vigente.
4. Guías con registro definitivo de Sernatur (Con curso de 1° auxilios + acreditación de conocimientos y competencias).
5. Guías con registro provisorio (Sólo primeros auxilios)
6. Guías con requisitos antiguos (Es decir, se registraron con patente).
7. Orden de inscripción en el sistema.