



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA '23





Región de Arica, Salar de Surire

I.

INTRODUCCIÓN

II.

CONTEXTO DEL TURISMO
EN 2022

III.

GESTIÓN DE SERNATUR
EN 2022

IV.

DESAFÍOS PARA
2023

CONTENIDOS



el fomento de la oferta turística,
la promoción, fortaleciendo el desarrollo



©Región de Tarapacá, P.N. Volcán Isluga

¿QUÉ HACEMOS?

El Servicio Nacional de Turismo es un organismo público encargado de promover y difundir el desarrollo de la actividad turística de Chile. 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.

Sernatur, además, cuenta con oficinas locales en San Pedro de Atacama, Isla de Pascua, Chillán, Los Ángeles, Arauco, La Unión, Osorno, Chiloé, Palena y Puerto Natales.

Está regida por la Ley Orgánica N°1.224 (22.10.75) del Ministerio de Economía. Ley de Turismo N° 20.423.

MISIÓN SERNATUR

Ejecutar planes y programas basados en la Política Nacional de Turismo, impulsando el desarrollo sustentable de la actividad turística, incentivando la especialización, la calidad y la competitividad de la industria y promocionando los destinos y atractivos nacionales.

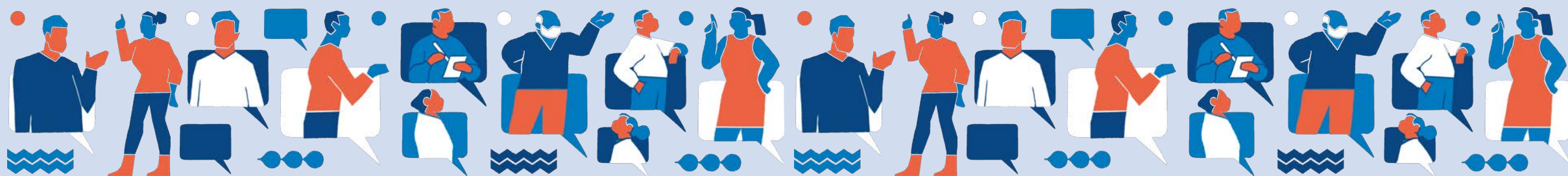
“IMPULSAR EL
DESARROLLO
SUSTENTABLE DE
LA ACTIVIDAD
TURÍSTICA”

©Región de Antofagasta, Valle de la Luna

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

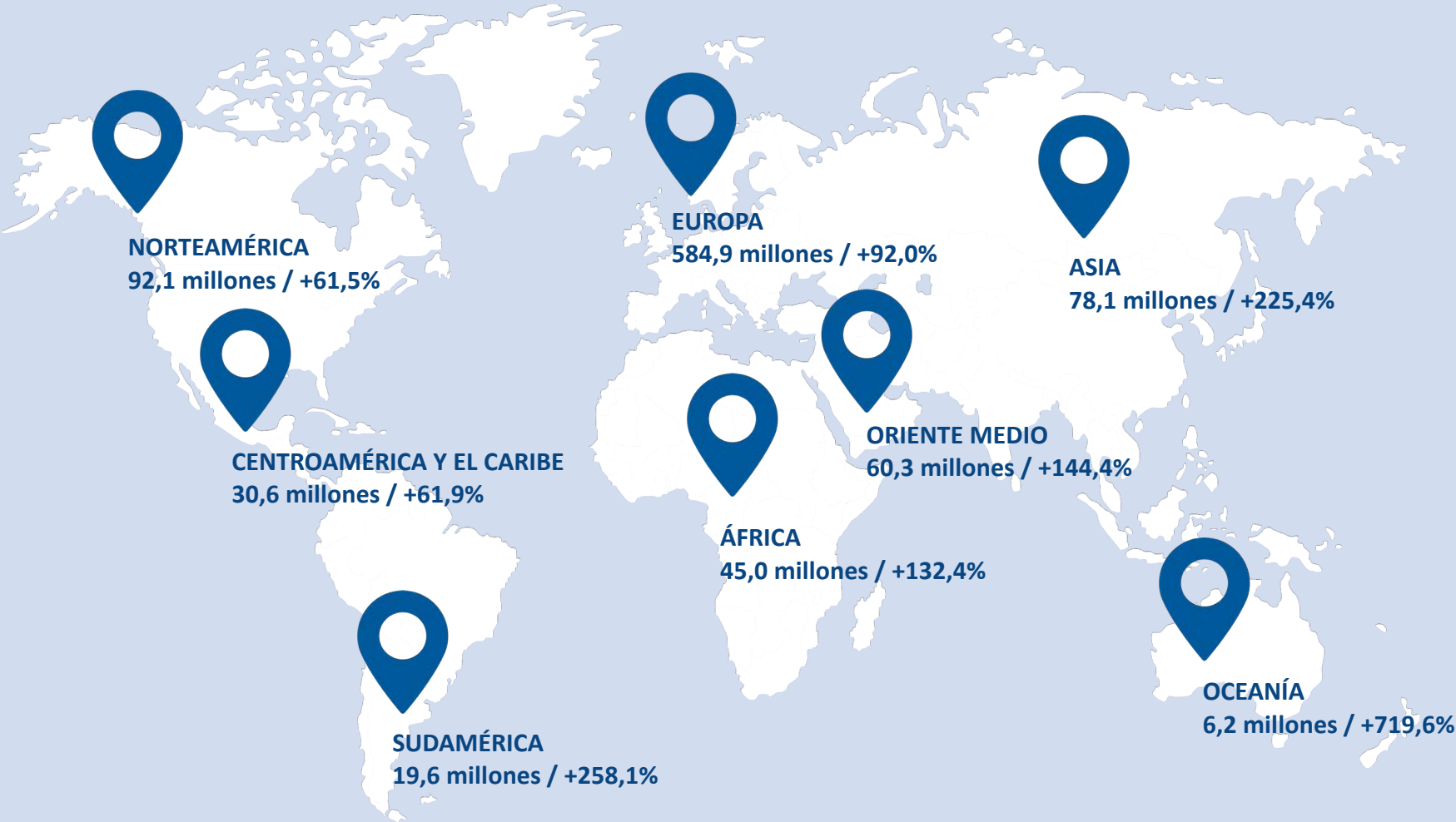
- ✓ Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
- ✓ Contribuir al desarrollo de la industria turística a nivel regional y local, disminuyendo la estacionalidad, a través de la ejecución paquetes turísticos en temporadas de media y baja demanda.
- ✓ Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta, incorporando estándares de calidad, seguridad, sustentabilidad, accesibilidad e inclusión, mejorando el capital humano e impulsando la innovación y la transformación digital.
- ✓ Apoyar el desarrollo sustentable de los destinos turísticos del país mediante la respuesta a requerimientos en el ámbito territorial y medioambiental.

Contexto del turismo en 2022



Contexto del turismo mundial

Llegadas de turistas internacionales por subregiones, año 2022



917 millones

Turistas en el mundo durante 2022

+101,6%

Variación interanual

-37,4%

% de variación versus 2019
2022/2019

Fuente:
OMT – Barómetro de Turismo. Volume 21 • Issue 1 • Enero de 2023/ Provisional data
Las representaciones gráficas tienen una finalidad ilustrativa que no necesariamente representan una magnitud real.

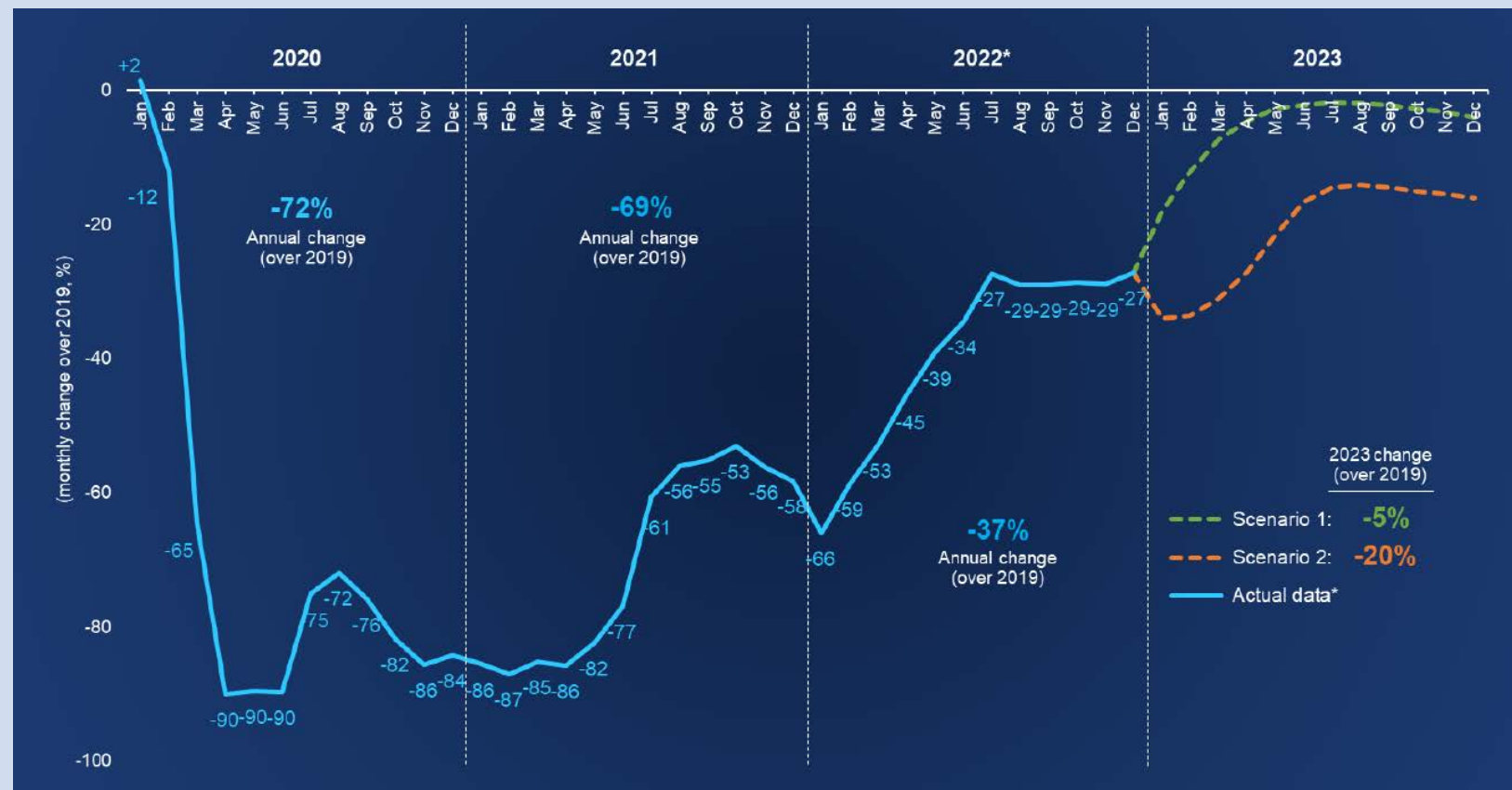
Escenarios 2023: situación mundial del turismo

Reporte de la Organización Mundial del Turismo

Estimaciones:

Escenario 1. Asume la normalización casi completa de los viajes internacionales en 2023. La recuperación estaría respaldada por una fuerte confianza de los viajeros y una demanda acumulada desatada, considerando un impacto limitado por la desaceleración económica. Este escenario apunta a que las llegadas internacionales en todo el mundo aumentarán al 95% de las cifras de 2019, lo que significa una recuperación casi completa de los niveles previos a la pandemia.

Escenario 2. Asume una recuperación algo más débil debido a un levantamiento más lento de las restricciones de viaje en Asia. También considera un mayor impacto de la desaceleración económica mundial, con una caída considerable en el poder adquisitivo debido a la inflación persistente y una disminución en la confianza del consumidor. Según este escenario, las llegadas internacionales en 2023 aún se mantendrían un 20% por debajo de los niveles de 2019.



Aporte económico del turismo en Chile



**GASTO TURÍSTICO
ESTIMADO
AÑO 2022**

**USD\$ 9.737
millones**

Var. anual +82,0%

Fuente: Departamento de Estadísticas, Sernatur.

INGRESOS POR TURISMO INTERNO + RECEPTIVO



**APOORTE AL EMPLEO
AÑO 2022**

6,6%

Var. anual +16,6%

Fuente: Empleo en las ACT (INE).

**PARTICIPACIÓN
EMPRESAS MIPYMES
AÑO 2021**

98,8%

Son micro, pequeñas y medianas empresas en el sector
Nota: Se excluyen empresas sin ventas o sin información.

Fuente: Estadísticas de Empresas (SII).

**PARTICIPACIÓN MUJERES
EMPLEO EN TURISMO
AÑO 2022**

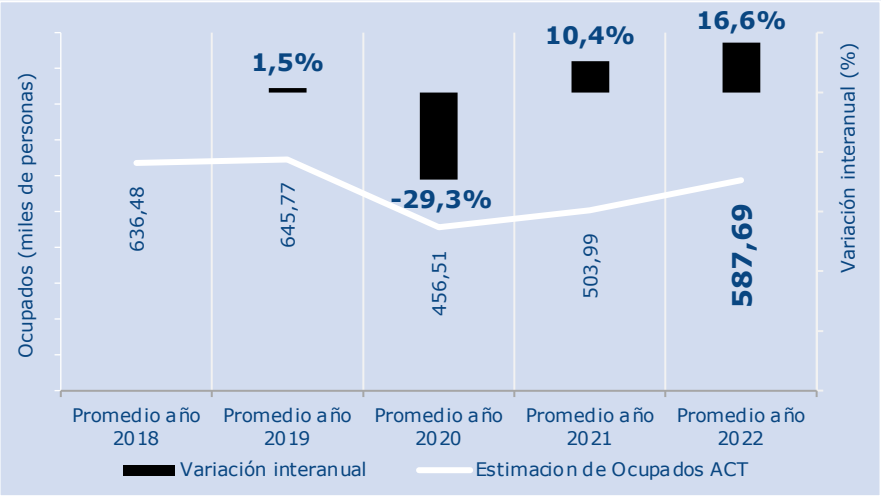
46,4%

+4,13 p.p. respecto al total de
la economía

Fuente: Empleo en las ACT (INE).

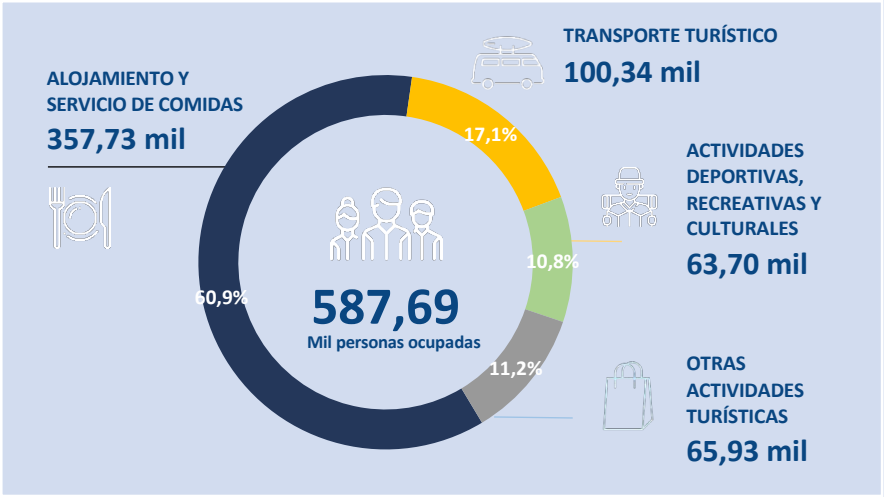
Cifras del sector

ESTIMACIÓN OCUPADOS EN LAS ACTIVIDADES CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO (ACT)

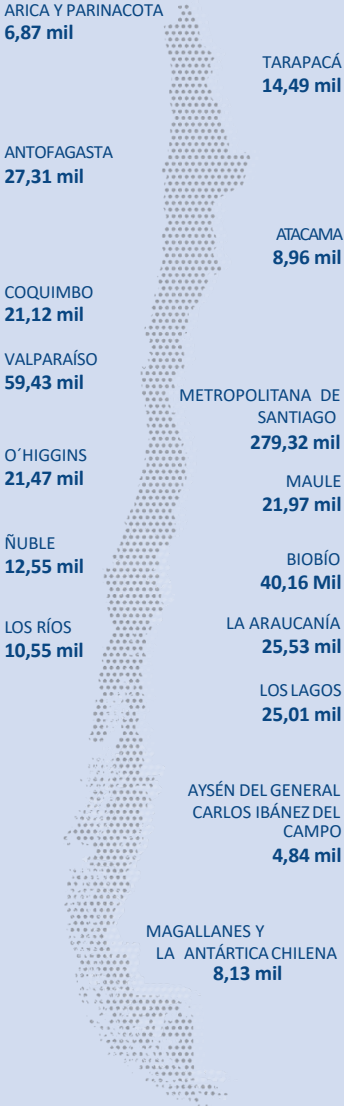


Durante 2022, los ocupados en las ACT representaron un 6,6% del total del empleo en la economía

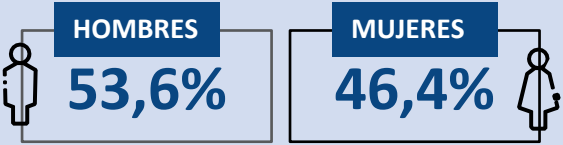
DISTRIBUCIÓN DE OCUPADOS, SEGÚN RAMA ACT



Los ocupados en alojamientos y servicios de comidas aportaron con un 60,9% del total de ocupados en las ACT para el año 2022



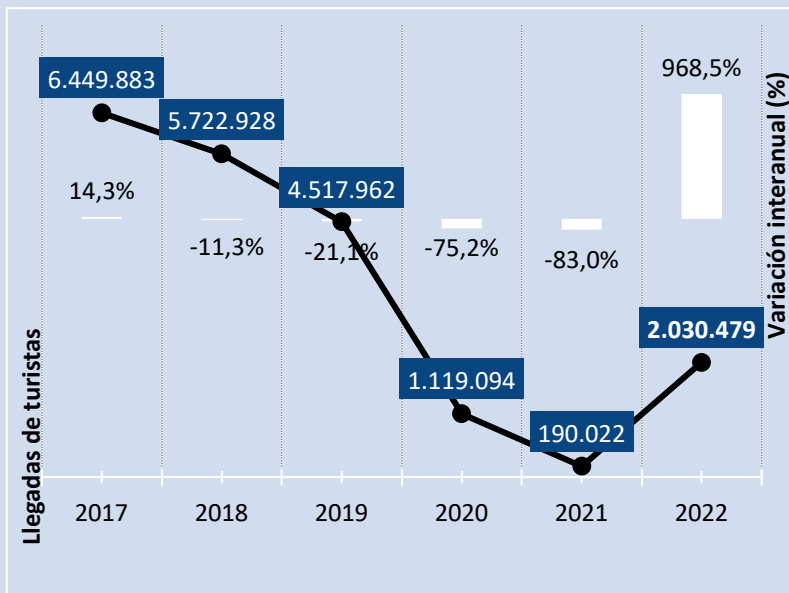
DISTRIBUCIÓN DE OCUPADOS SEGÚN SEXO



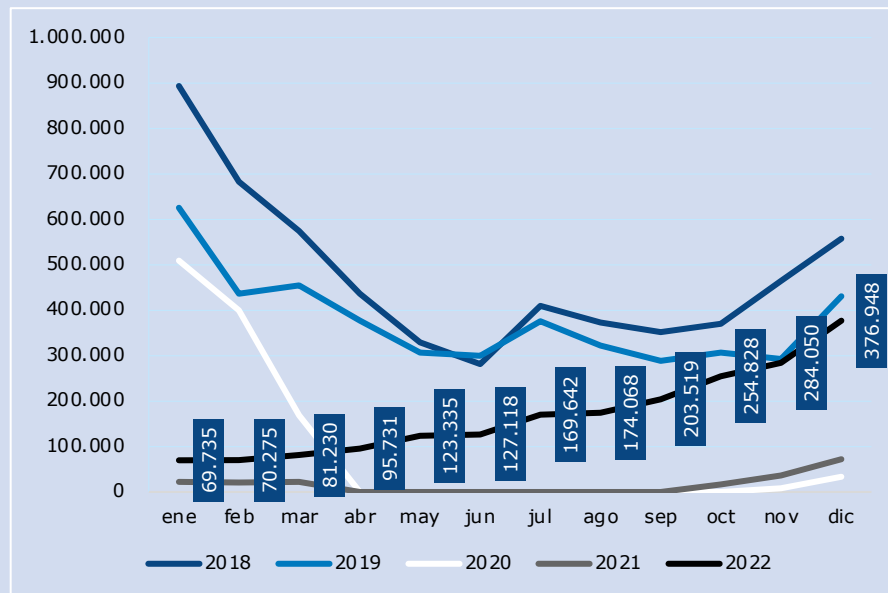
NÚMERO DE OCUPADOS (MILES) EN LAS ACT A NIVEL REGIONAL, AÑO 2022

Cifras del turismo receptivo en Chile

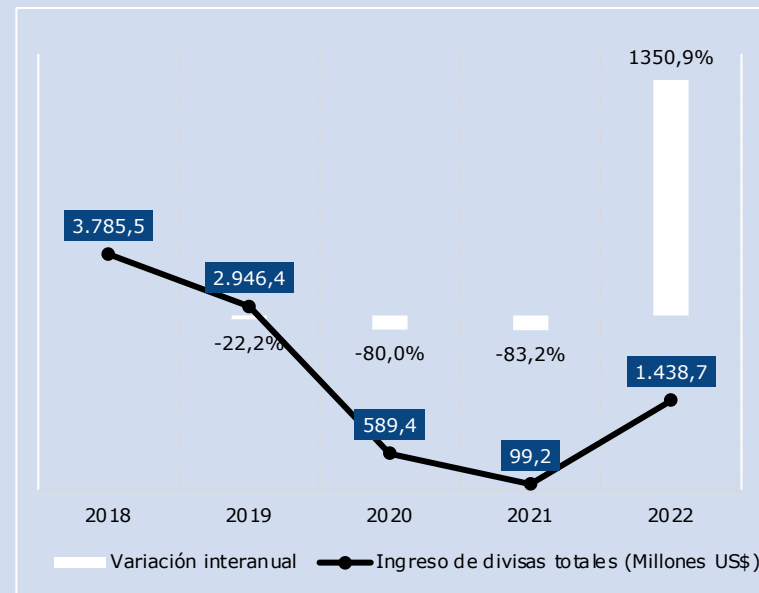
LLEGADAS DE TURISTAS EXTRANJEROS - ANUAL



LLEGADAS DE TURISTAS EXTRANJEROS - MENSUAL



INGRESOS DE DIVISAS (CIFRAS EN MILLONES US\$)



RECUPERACIÓN DEL TURISMO RECEPTIVO SÓLIDA FRENTE A 2021, DÉBIL EN COMPARACIÓN A 2019



LAS LLEGADAS INTERNACIONALES RECUPERARON EL 44,9% DE LOS NIVELES PRECOVID (dif. 2019)



US\$ 1.438,7 MILLONES
-51,2% respecto a 2019 (provisorios)

Nota: años 2020 y 2021, cifras de ingreso de divisas estimadas mediante modelos de proyección de series de tiempo. 2022, cifras provisorias.

Nota: llegadas de turistas e ingreso de divisas año 2020 rectificadas, según Política de Rectificación de Cifras.

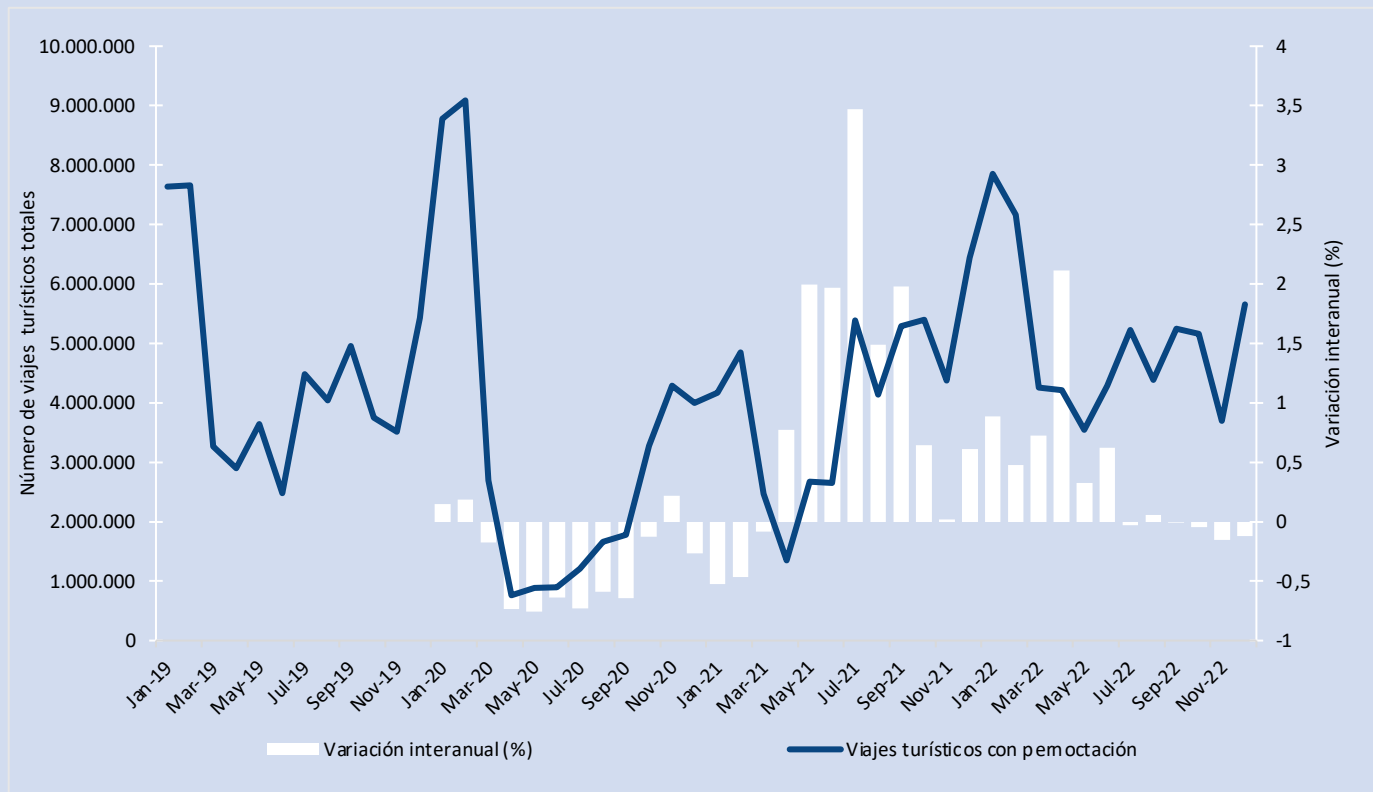
Nota: los porcentajes de crecimiento para 2022 pueden parecer sólidos en comparación a 2021, debido a su baja base de comparación.

Fuente: Estudio del Turismo Receptivo, Subsecretaría de Turismo y Sernatur.

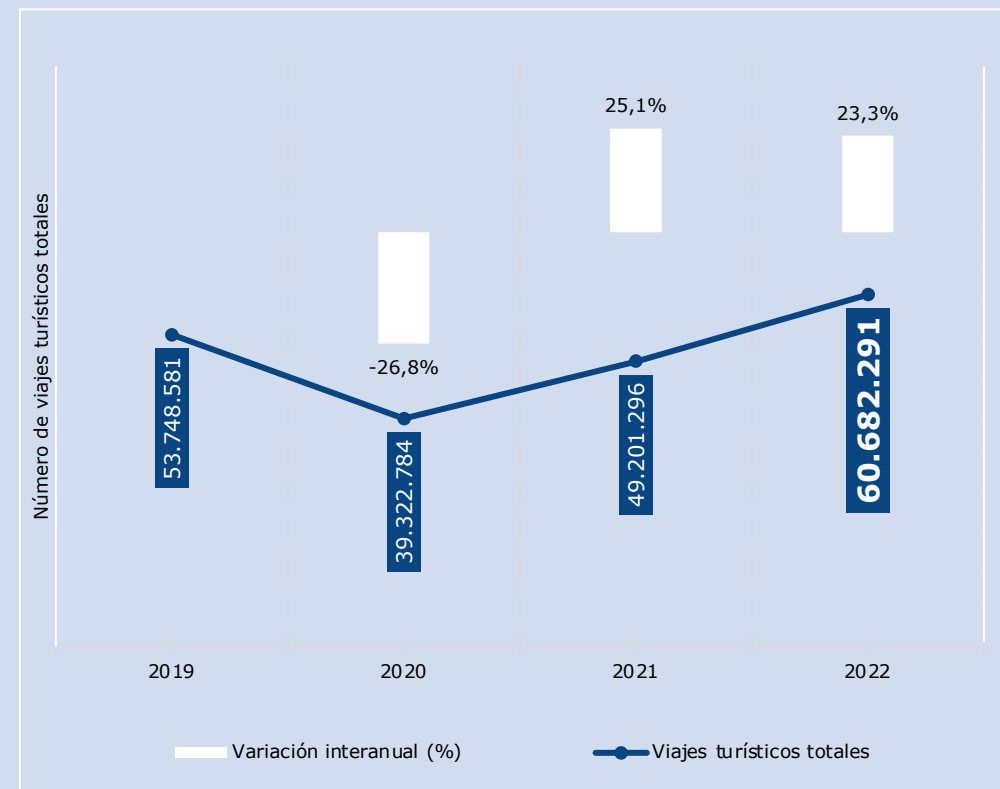
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS - SERENATUR

Movimiento turístico nacional

Tendencia: serie histórica del volumen de los viajes turísticos totales y variación interanual (%)



Número de viajes turísticos totales y variación interanual, serie anual



VALPARAÍSO

es la región más visitada durante 2022
12.172.984 viajes turísticos totales

REGIÓN METROPOLITANA

es la principal región emisora de viajes
24.745.396 viajes turísticos totales

Nota: Podrían existir diferencias de decimales por la conversión de los datos en distintos tipos de formato (.csv, .pbix, .xlsx, .sav u otros)

CIFRAS PROVISORIAS, publicadas en febrero de 2023.

DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS - SERNATUR

GESTIÓN DE SERNATUR EN 2022

1. Promoción
2. Competitividad
3. Turismo social
4. Sustentabilidad y territorio
5. Inteligencia de mercado
6. Eficiencia en la gestión



©Región de Valparaíso, isla de Rapa Nui

1. Promoción

La industria turística nacional tiene como gran desafío para los próximos años la recuperación del volumen en llegada de turistas internacionales y de ingreso de divisas hasta alcanzar los niveles del año 2019. La promoción es uno de los pilares para la recuperación del sector.

Ejes estratégicos de la promoción turística



Principales hitos de promoción nacional



CAMPAÑA
#VOY



CAMPAÑA
#INVERNANTES



CAMPAÑA
VUEEEELTA POR CHILE



CAMPAÑA
**HAY CHILE PARA
TODAS Y TODOS**

CAMPAÑA
RAPA NUI



FERIA
FISA



RUEDA DE NEGOCIOS
**TURISMO
AVENTURA**



MERCADO NACIONAL

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

La inversión en acciones de promoción nacional fue de \$376 millones, para la creación de estrategias digitales, campañas de comunicación y alianzas de tipo orgánicas. Además, se realizaron campañas estacionales bajo el concepto de escapada y apuntaron a los viajes cortos durante temporada baja, principalmente relacionados con fines de semana largos.

CAMPAÑAS

#VOY invita a los residentes en Chile a viajar por el país durante los fines de semana.

Invernantes tuvo su lanzamiento en las vacaciones de invierno.

Vueeelta por Chile incentivó los viajes en el periodo de Fiestas Patrias.

En diciembre de 2022, se trabajó en una adaptación de la campaña madre **Hay Chile para Todos**, poniéndola en el contexto actual del país y se modificó el llamado a **Hay Chile para Todas y Todos**, buscando ser una campaña aún más inclusiva.

FERIAS Y EVENTOS

En noviembre de 2022, Sernatur participó en la **Feria Internacional FISA** con un pabellón de turismo que contó con la presencia de las 16 regiones del país, que mostraron su oferta regional con el apoyo de empresarios y operadores turísticos. Terminamos el año con la realización de la **Rueda de Negocios de Turismo Aventura** de convocatoria nacional, instancia en que participaron 50 operadores de turismo de todo Chile y 25 potenciales compradores, con el objetivo de relevar la oferta turística nacional para el mercado interno.

Principales hitos de promoción internacional



TAXIS LONDRES

CAMPAÑA
#GO FOR CHILE

CAMPAÑA
**CHILE, DONDE LO
IMPOSIBLE ES
POSIBLE**



WEB SERIE YOUTUBE
RÍOS DE CHILE



800.000 visualizaciones en Youtube

PREMIOS
WTA



South America's
Leading Adventure
Tourism Destination



South America's
Leading Destination



South America's Most
Romantic Destination



World's Leading
Green Destination

CONTENIDOS, PRENSA E INFLUENCIADORES
GASTRONOMÍA CHILENA
EN IMPORTANTES MEDIOS INTERNACIONALES



MERCADO INTERNACIONAL

Se realizaron campañas comunicacionales on y off; campañas cofinanciadas con actores internacionales de los mercados prioritarios; participación en las principales ferias del circuito internacional; eventos dirigidos al canal comercial; y 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.

CAMPAÑAS

Campaña táctica **Go For Chile** en los mercados internacionales prioritarios. +50 millones de impresiones. Alto índice de clics que permitió lograr un CTR (*click through rate*) de 0,61%. Vía pública en Times Square, taxis de Londres y en pantallas de aeropuertos.



Estrategia de *always on* con la campaña **Chile, donde lo imposible es posible**, con el propósito de mantener informados a los usuarios sobre nuestros destinos y experiencias, en los mercados prioritarios.

Campañas orientadas a incentivar la votación en distintas categorías de turismo a las que fuimos nominados en los **World Travel Awards** y que nos permitieron ganar reconocimiento a nivel sudamericano y mundial, destacando los premios de **Mejor Destino Sudamericano** y **Mejor Destino Verde**.

PARTICIPACIÓN EN FERIAS, EVENTOS Y CAPACITACIONES

12 ferias internacionales:

Fitur, WTM Latam, WTM UK y FIT, todas realizadas en mercados prioritarios como 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.



25 eventos internacionales

que incluyeron roadshows, lanzamientos, workshops y ruedas de negocios.

Participaron **523 empresarios** junto a Sernatur.



86 capacitaciones nacionales e internacionales

que consideraron webinars, seminarios y presentaciones de destino, con un total de **4.088 capacitados** de la industria: operadores, agencias de viajes, OPC, encargados de marketing, encargados de turismo, servicios públicos y gremios, además de futuros profesionales del turismo.

En el año 2022, se realizaron
**119 visitas de medios
de prensa e
influenciadores.**

**Visitaron las 16
regiones de nuestro
país.**

Inversión: \$262 millones.

Retorno: valorización de
publicaciones nacionales de
\$352 millones y de US\$150
millones en publicaciones
internacionales.



MICE: congresos

Reactivación en postulaciones a congresos internacionales y viajes de incentivos.

En 2022, Sernatur postuló a **25 congresos internacionales** y ganó **20**, con una tasa de éxito de **80%**.

4

Congresos realizados en 2022 (presenciales)



Workshop a asociaciones latinoamericanas en Santiago
Marzo de 2022 – 40 asociaciones (100 delegados)

Motivation Luxury Summit Puerto Natales
Octubre 2022 – 50 casas de lujo (100 delegados)

International Women's Forum World Cornerstone
Conference - IWF
Mayo de 2022 - Santiago – 300 delegados

XX Congreso Internacional de Relaciones Públicas -
ALARP
Octubre de 2022 – Santiago - (100 delegados)

550
delegados
en 2022

4

Congresos a realizarse en 2023 (presenciales)



Congreso Panamericano de Urología - CAU
Santiago (1.500 delegados)

Conference of the International Federation of
Operational Research - Santiago - 2023
(1.500 delegados)

49th Annual Meeting of the International Society for
Pediatric Neurosurgery
Viña del Mar (1.500 delegados)

Congreso Mundial APIMONDIA
Septiembre - Santiago
(6.000 delegados)

10.500
delegados
en 2023

SITIOS WEB Y RRSS

4.751.083

Visitas a nuestros sitios web

Chile Travel, 3.225.448 visitas

Chile es Tuyo, 1.525.635 visitas

2.857.580

Seguidores en nuestras redes sociales

Chile Travel

FB: 1.097.946

IG: 395.569

TIKTOK: 80.584

TW (BR-ING-ESP): 69.695

Total: 1.643.794

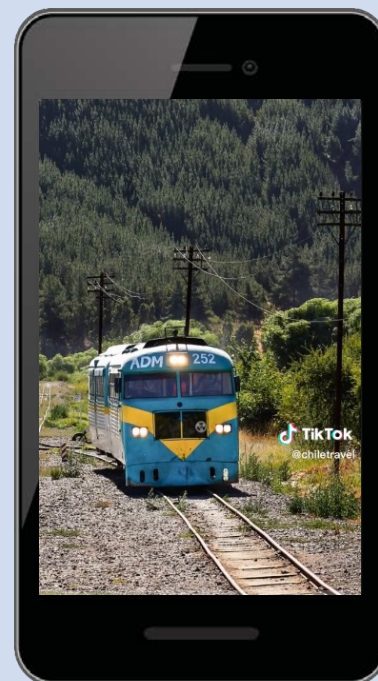
Chile Es Tuyo:

FB: 778.823

IG: 372.941

TW: 62.022

Total: 1.213.786



Resultados top view

TikTok sigue en ascenso. Trabajamos con una nueva estrategia de contenidos más cercanos y lúdicos y obtuvimos excelentes resultados.

Más de **80 mil seguidores**, virales con más de un millón visualizaciones y, **en algunos casos, 2 millones de reproducciones.**

<https://www.tiktok.com/@chiletravel/>



Plan de acción 2023

En 2023 se continuará liderando la promoción del turismo receptivo mediante acciones hacia el canal comercial y el público final, bajo una estrategia focalizada en destinos y experiencias, alineada con los pilares de gobierno y dirigida a los mercados priorizados y al turismo interno.

Contaremos con el nuevo **plan de marketing internacional**, hoja de ruta para las acciones que se realizarán en los próximos años.

Participaremos en las principales ferias del circuito internacional, como Fitur (España), ITB (Alemania), WTM (Brasil), FIT (Argentina), WTM (Reino Unido), así como en ferias de nicho de turismo aventura y turismo MICE.

En cuanto a nuestra campaña internacional, continuaremos con **Chile, donde lo imposible es posible**, en paralelo a

la nueva redefinición de la identidad turística internacional. Esperamos concretar alianzas con operadores, aerolíneas y actores de la industria, en general, para continuar realizando en los mercados priorizados campañas de promoción dirigidas a la fuerza de venta y sus canales de comercialización.

En el **mercado nacional**, a través del **Catálogo de Experiencias de Chile es Tuyo** se buscará conectar la promoción del destino con la comercialización de las experiencias. En relación a **acciones enfocadas en la cadena comercial**, se pondrá énfasis en la **capacitación** de destinos, la realización de ruedas de negocios y viajes de familiarización.

Adicionalmente se desarrollarán campañas focalizadas en fines de semana largos y en lanzamiento de temporadas bajo la **campaña madre Hay Chile para Todas y**

Todas. Finalmente, esperamos participar en ferias y eventos de nicho que se realicen en regiones y destinos específicos.

Se continuará con los **viajes de prensa e influenciadores internacionales y nacionales** durante todo el año.

Especial foco tendrá en 2023 la capacitación y formación de operadores y fuerza de venta internacional a través de la plataforma **Turismo Aprende**.

Por último, en el **segmento MICE**, seguiremos presentes en el circuito de ferias y eventos del sector, como IMEX, ICCA Client Supplier y Fiexpo, con el apoyo a la captación de congresos y eventos internacionales para nuestro país, así como con el fortalecimiento del programa Embajadores Meet in Chile.

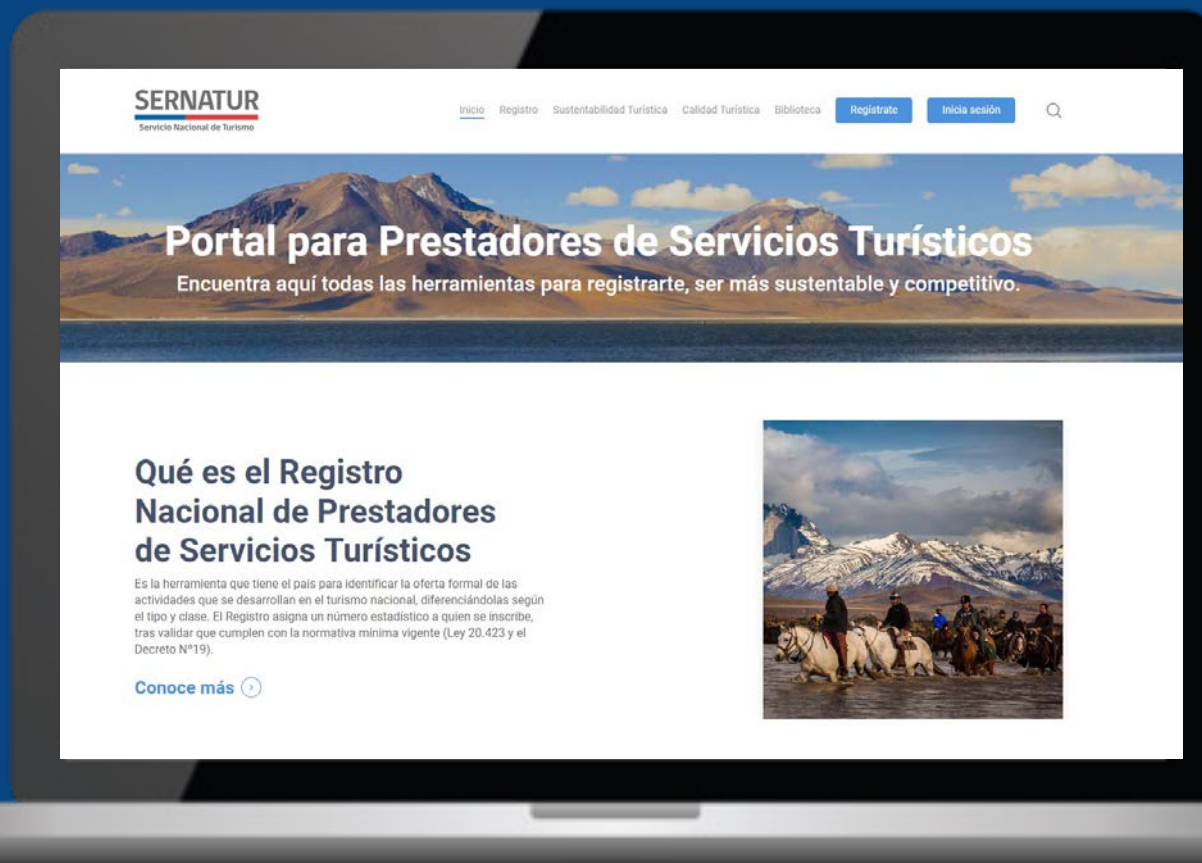


©Región Metropolitana, parque Bicentenario

2. Competitividad

La innovación y la transformación digital fomentan una industria más competitiva.

Nuevo sitio web de registro: Portal para Prestadores de Servicios Turísticos



Sitio que fusiona
las páginas de
registro, calidad y
sustentabilidad

Formalización



- ✓ Registro e inspección
- ✓ Fortalecimiento y formalización de servicios turísticos: 1.455 sellos entregados.



- Registro de guías de turismo:
- ✓ 366 profesionales acceden al registro definitivo de guías de turismo.
 - ✓ 851 credenciales emitidas en 2022.



Registro e inspección

Impulsando la formalización de la oferta



Inspección de
Servicios Turísticos



32.494

Servicios turísticos
registrados en 2022

+24,8%

variación respecto
a 2021

9.963

alojamientos

2.728

servicios de turismo
aventura

2.057

inspecciones en
2022

79%

alojamientos
inspeccionados
ACUMULADO 2022

94%

servicios de turismo
aventura
Inspeccionados
ACUMULADO 2022

+73%

inspecciones,
respecto a 2021

+70

operativos de
fiscalización en
turismo aventura en
2022

Fortalecimiento y formalización de servicios turísticos

Visibilización de la oferta formal

1.455
sellos entregados



Registro N° 60003



DIFERÉNCIATE DE LOS INFORMALES

**EXHIBE TU SELLO DE
REGISTRO**



Ingresa a:

registro.sernatur.cl

Calidad turística

SELLO DE
Calidad
Turística



256 sellos vigentes a 2022.

40 son nuevas empresas que recibieron certificación durante 2022.

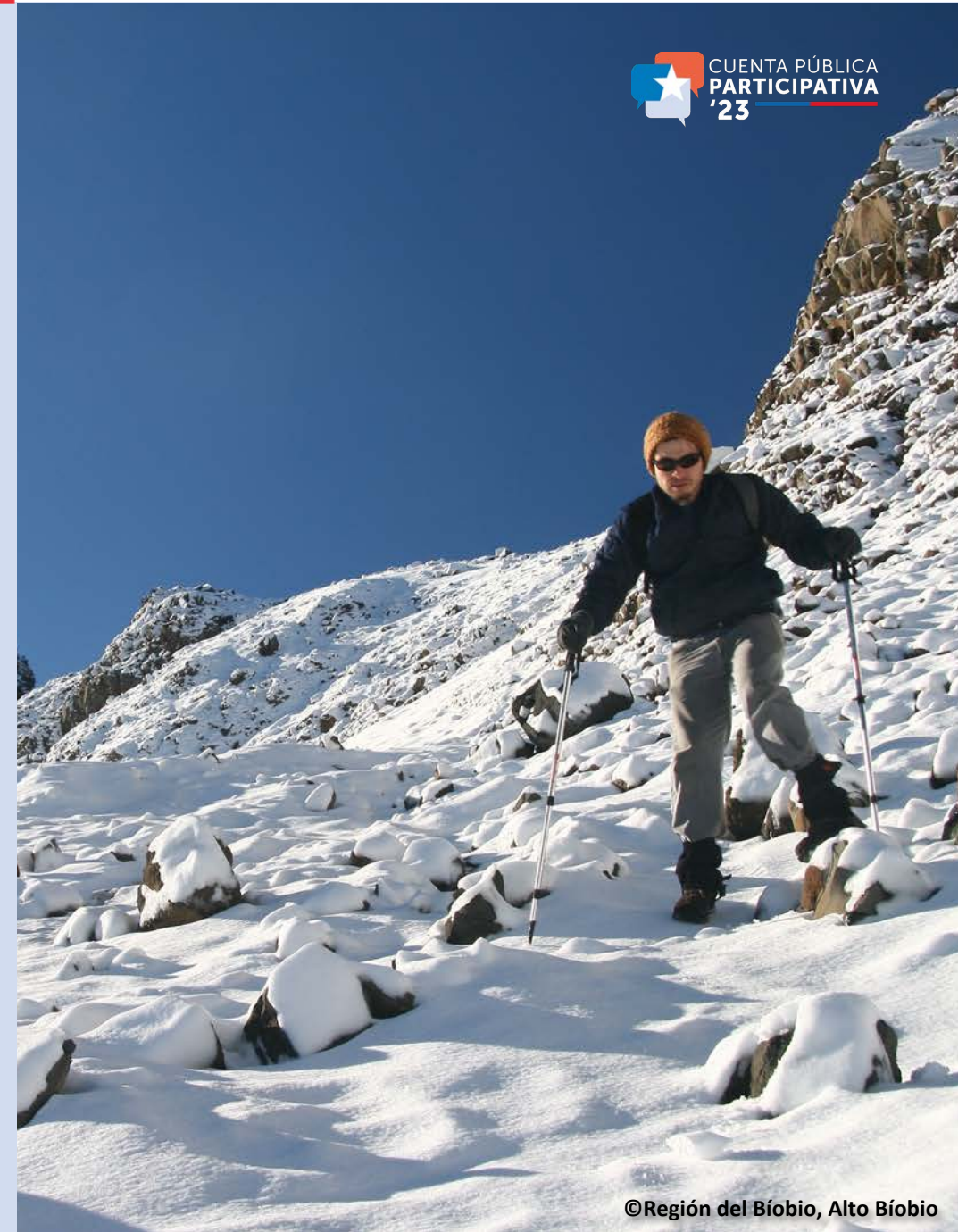
El Sello Q garantiza al visitante que el servicio turístico cumple con valores de confianza, transparencia, seguridad y satisfacción.



Capital humano



- ✓ Más de 240 becas de capital humano junto a Corfo: 3 PFC de SIGO Innovación, SIGO Tecnología y Curso de Especialización para la Actividad de Excursionismo y Trekking para Guías de Turismo.
- ✓ Actualización del Plan Estratégico de Capital Humano con miras a generar líneas de trabajo en regiones para 2023 a 2026.
- ✓ 1.645 certificaciones de competencias laborales de ChileValora.
- ✓ 14.489 personas capacitadas tanto a nivel nacional como regional desde esfuerzos de Sernatur, Corfo y Sence (55,3% de mujeres).



Capital humano

Iniciativas de apoyo para guías de turismo

Guías aprobados por cada iniciativa:

- ✓ **100 guías** diplomados en especialización en trekking
- ✓ **78 guías** con certificación Sello Q
- ✓ **851 guías** con nueva credencial



Tecnología e innovación

- ✓ **Transferencias de competencias a la industria:** Aprende Turismo.
- ✓ **Apoyo a la cadena comercial:** Catálogo de Experiencias.
- ✓ **Innovación:** plataforma Turismo Atiende, programas SIGO, Conecta Turismo, concurso Más Valor Turístico y participación en la 3ª versión del Índice de Innovación Pública.



Nuestros
partners



BancoEstado
desde 1855

Laboratorio
de Gobierno
Creando juntos nuevos servicios públicos

Transferencias de competencias a la industria

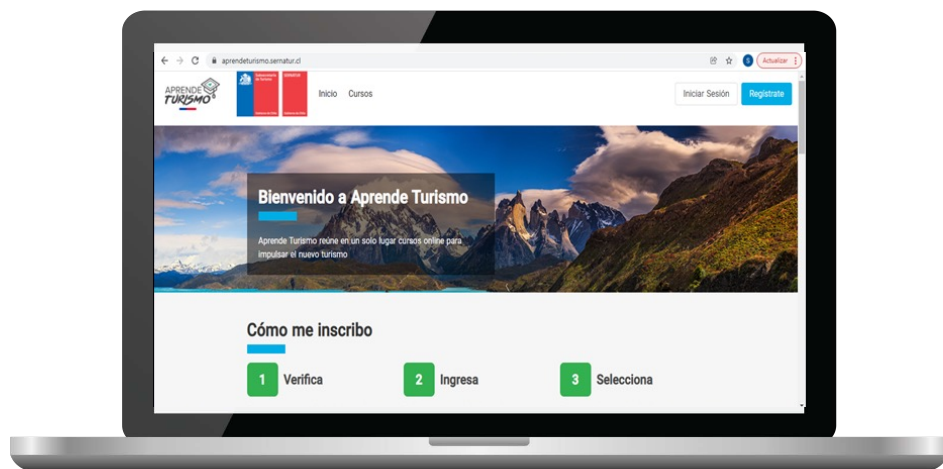


Creada en 2021 y en expansión durante 2022

Plataforma que reúne la oferta de capacitaciones y herramientas de gestión online del sector.

- ✓ Cursos en temáticas de sustentabilidad, *market ready*, turismo accesible, hospitalidad, SIGO y guías de turismo.
- ✓ Integrada con Moodle y certificados inteligentes.
- ✓ Plataforma en WP, *middleware* (log in), Moodle, certificados inteligentes con *blockchain* (Accredible).
- ✓ Responsiva y editable.

- ✓ **331 horas de capacitación**
- + **20 cursos cargados**
- + **100 cápsulas con contenido AV**
- + **1.100 personas matriculadas en todas las regiones del país**



Apoyo a la cadena comercial

El **Catálogo de Experiencias** es una plataforma que permite visibilizar las experiencias turísticas de los prestadores de servicios.

OBJETIVOS:

- ✓ Simplificar el encuentro entre oferta y demanda.
- ✓ Facilitar la planificación y la reserva por parte de los potenciales turistas.
- ✓ Incentivar el uso de canales digitales por parte de la oferta.
- ✓ Fomentar el desarrollo de experiencias turísticas.

AÑO 2022

- ✓ 86 experiencias cargadas.
- ✓ 16 regiones capacitadas.
- ✓ Desarrollo de mejoras *front desk* Chile es Tuyo y *back office*.



Iniciativas de innovación y tecnología



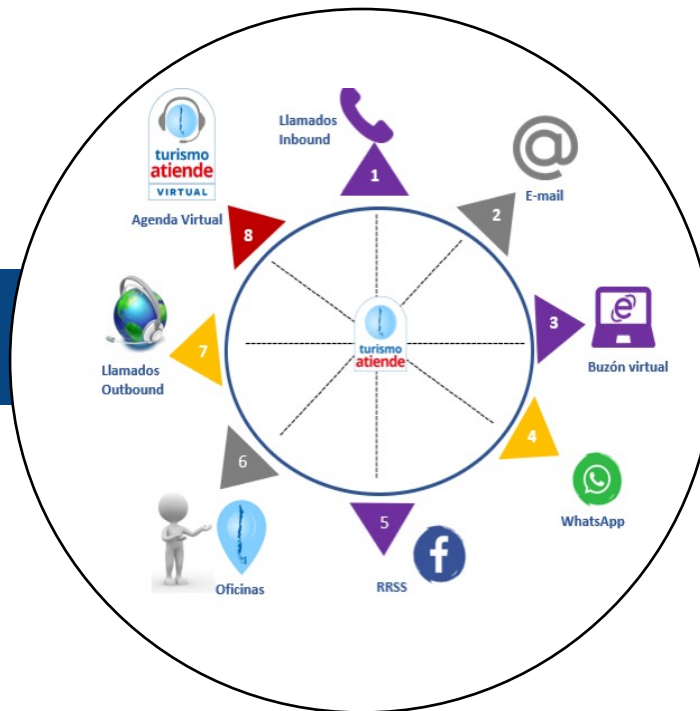
Transformación de la atención a nuestros clientes incorporando omnicanalidad y tecnología

91.058 clientes fueron atendidos a través de nuestras múltiples plataformas de atención

Principales canales de atención durante el periodo:

- ✓ 30% por teléfono
- ✓ 22% por WhatsApp

**CANAL NO PRESENCIAL
63% de las atenciones**



**CANAL PRESENCIAL
37% de las atenciones**

Oficinas con mayor cantidad de visitas:

- San Pedro de Atacama, con **24%**
- Concepción, con **13%**

Iniciativas de tecnología e innovación

SIGO Tecnología

Busca fortalecer las competencias digitales de los participantes, para implementar y gestionar acciones de comercialización digital en su negocio turístico.

67

empresas beneficiarias 2022,
mediante PFC Corfo

781

empresas beneficiarias desde 2020

SIGO
TURISMO
Tecnología

SIGO Innovación

Permite diseñar experiencias turísticas memorables, desarrollando innovaciones, agregando valor a la oferta y adecuándola a los nuevos desafíos.

82

Empresas beneficiarias 2022,
mediante PFC Corfo

496

empresas beneficiarias desde 2018

SIGO
TURISMO
Innovación

Conecta Turismo

Portal para conectar a prestadores de servicios turísticos con empresas de tecnología.

188

proveedores tecnológicos

266

empresas turísticas registradas

280

matches realizados en plataforma

CONECTA
TURISMO

Iniciativas de innovación y tecnología

Concurso Más Valor Turístico

Busca distinguir productos turísticos
innovadores de todo el país.

Concurso 2022
sobre turismo accesible

84

postulaciones recibidas

147

postulaciones admisibles

3

ganadores



Índice de Innovación pública

Participación por tercer año en evaluación de
Laboratorio de Gobierno y BID.

Resultados de Sernatur:

29

promedio de la categoría 2019
26,7 puntos

46,9

+17,8

promedio de la categoría 2020
33,6 puntos

43,3

-3,6

promedio de la categoría 2020
29,7 puntos



Fomento

Articulación de instrumentos de reactivación para la industria con foco en turismo

Sercotec

Financiamiento de activos fijos, habilitación de infraestructura y materias primas.

- ✓ **+18.000 millones**
- ✓ **+4.500 empresas beneficiadas (año 2022)**
- ✓ *Entre 2020 y 2022, más 17.600 empresas de turismo, por sobre \$56.700 millones.*

Corfo

Financiamiento para servicios de alimentación y alojamiento.

- ✓ **+9.230 millones**
- ✓ **+2.100 empresas beneficiadas (año 2022)**
- ✓ *Entre 2020 y 2022, se entregaron fondos superiores a los \$22.000 millones.*





3. Turismo social

Para aumentar la competitividad turística es importante fomentar el desarrollo de la oferta turística y disminuir su concentración.



Nuestro objetivo es diversificar destinos y disminuir la estacionalidad. Así contribuimos al crecimiento de la industria turística y permitimos que el turismo sea para todas las personas a través de distintos programas





71.540
pasajeros
beneficiados



271.566
pernoctaciones
generadas



7.884.927.819
subsídios



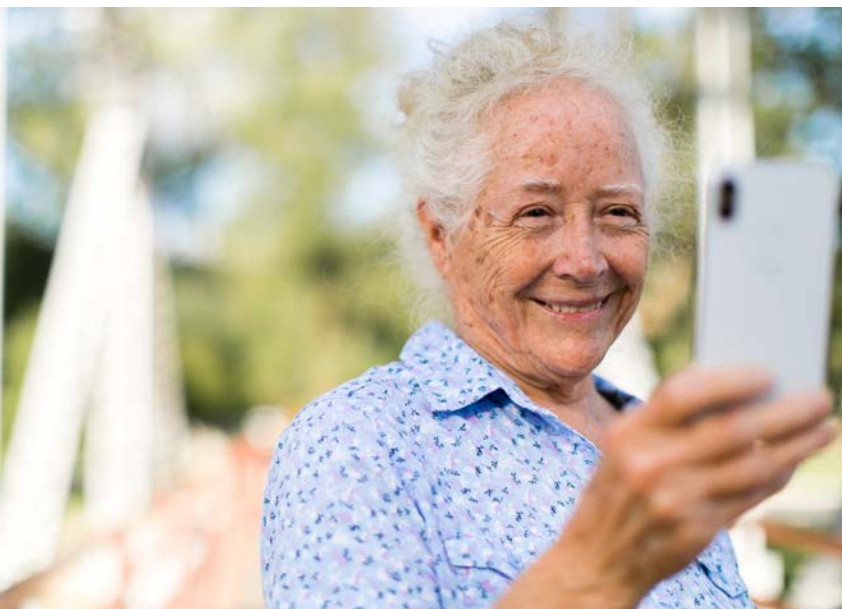
64
destinos
turísticos beneficiados
en todo Chile



665
micro, pequeñas y
medianas empresas
beneficiadas



Los programas exigieron a todos los prestadores de servicios turísticos participantes adherirse al Certificado de Compromiso 'Confianza Turística'



51.269 pasajeros beneficiados
211.465 noches-camas utilizadas
51 destinos turísticos



9.979 pasajeros beneficiados
39.517 noches-camas utilizadas
20 destinos turísticos



10.292 pasajeros beneficiados
20.584 noches-camas generadas
27 destinos turísticos

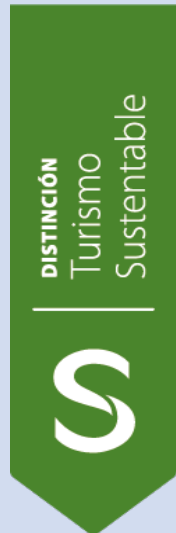
4. Sustentabilidad y territorio

La adopción de prácticas sustentables en la actividad turística aporta importantes beneficios para la sociedad, el medio ambiente y las economías locales.



Camino hacia la sustentabilidad

Impulsando la adopción de buenas prácticas



54 sellos

entregados en 2022

El Sello S garantiza al visitante que el servicio turístico cumple con criterios globales de sustentabilidad en los ámbitos sociocultural, medioambiental y económico.



+300

Servicios comprometidos con las buenas prácticas de turismo sustentable



Curso turismo sustentable

+500

prestadores beneficiados

Plan de fortalecimiento a la sustentabilidad

- Plan comunicacional de sustentabilidad.
- Kit de material gráfico y audiovisual.
- Herramienta de autodiagnóstico en economía circular.

HERRAMIENTA DE AUTODIAGNÓSTICO
ECONOMÍA CIRCULAR APLICADA AL SECTOR TURISMO

1. INTRODUCCIÓN
¿Qué es la herramienta de autodiagnóstico de Economía Circular en Turismo?

¿Qué es el diagnóstico?

¿Cómo funciona?

Herramienta de Autodiagnóstico en Economía Circular



El diagrama circular de Turismo Sustentable se divide en tres sectores principales: Ambiental (verde), Socioeconómico (naranja) y Socio Cultural (rojo). Cada sector contiene subtemas y acciones específicas. En el centro, se menciona 'TURISMO SUSTENTABLE'.

Chile, impulsando un turismo sustentable



En tus viajes puedes ayudar a conservar la biodiversidad

- ▶ Recorre y disfruta de la naturaleza sin contaminarla.
- ▶ Protege la fauna nativa, no le des alimento.
- ▶ Recuerda que está prohibido el ingreso de mascotas en áreas naturales y protegidas, ya que provoca serios daños al ecosistema.

Prefiere servicios con este sello

SELLO Turismo Sustentable

Encuétralos en www.serviciosturisticos.sernatour.cl

#ChaoColillas
¡No botes las colillas al suelo!

- ▶ ¿Sabías que en Chile se encuentra prohibido fumar en las playas de mar, ríos y lagos? (Ley N° 21.413).
- ▶ Las colillas se confunden con el alimento de las aves playeras provocándoles graves daños.
- ▶ Casi el 100% de los incendios forestales son provocados por acción humana. Las colillas de cigorro mal apagadas son una de las principales causas.

Prefiere servicios con este sello

SELLO Turismo Sustentable

Encuétralos en www.serviciosturisticos.sernatour.cl

Cambio climático y turismo



AGENDA DE CAMBIO CLIMÁTICO Y TURISMO



GUÍAS CAMBIO CLIMÁTICO Y TURISMO



ÍNDICE DE SATURACIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

APLICACIÓN DEL ISDT

- San José de Maipo, Araucanía Lacustre Villarrica, Pucón y Curarrehue. En ejecución, Llanquihue.



- + 200 asistentes
- + 2.200 visualizaciones
- Feria Emprendedor Sustentable

Cambio climático y turismo



Agenda de cambio climático y turismo

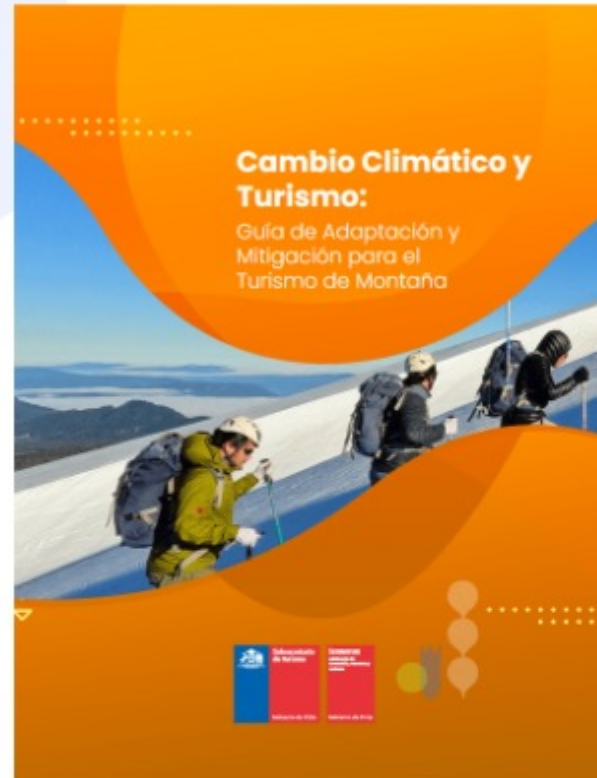
La agenda tiene como objetivo aportar con acciones entre 2022 y 2025 que contribuyan a sensibilizar al sector turismo en materia de cambio climático y economía circular; fortalecer la coordinación intersectorial e interministerial; aplicar y difundir el índice de Saturación de Destinos Turísticos y ejecutar y dar seguimiento al plan de adaptación de cambio climático del sector turismo. Contempla 21 acciones, entre ellas:

- Incorporación y participación al Equipo Técnico Interministerial de Cambio Climático (ETICC).
- Seminario de cambio climático y turismo.
- Desarrollo y difusión de guías técnicas de cambio climático y turismo (medida 16 del PNACC).
- Revisión y seguimiento de los planes de acción ZOIT que incorporan acciones de cambio climático.
- Realizar talleres de difusión de los criterios medioambientales del Sello S (medida 8 del PNACC).
- Identificación de la ZOIT, o destino turístico, más vulnerable al cambio climático en cada región (medida 12 del PNACC).
- Análisis de vulnerabilidad al cambio climático en, al menos, tres ZOIT (medida 13 del PNACC).
- Actualización del plan de adaptación de cambio climático del sector turismo.
- Construcción y difusión de herramienta de economía circular para un turismo más sustentable.
- Aplicación del ISDT a San José de Maipo, Araucanía Lacustre y Lago Llanquihue.

Cambio climático y turismo

Guías sobre cambio climático y turismo

- Serie de cinco guías: litoral, montaña, naturaleza, rural y planificadores locales.
- Buscan entregar herramientas a los prestadores de servicios turísticos para enfrentar los desafíos del cambio climático.



**5 Guías +
Material Gráfico**



Cambio climático y turismo



Seminario de Cambio Climático y Turismo

- 26 de octubre en Santiago
- + 200 asistentes
- +2.200 visualizaciones
- Feria Emprendedor Sustentable



Gestión territorial y medio ambiental

Índice de Saturación de Destinos Turísticos (ISDT)

Manual Instructivo Índice de Saturación de Destinos Turísticos

Orientar e indicar el procedimiento para la obtención de los datos brutos de las variables de cada indicador del Índice de Saturación de Destinos Turísticos en forma detallada, clara y precisa.



Aplicación del ISDT

- San José de Maipo (Programa Estratégico de Corfo Andes Santiago con Universidad Católica).
- Araucanía Lacustre, Villarrica, Pucón y Curarrehue (Programa Mesorregional Ruta Lagos y Volcanes de Corfo con Universidad de La Frontera).
- En ejecución. Llanquihue (Programa Mesorregional Ruta Lagos y Volcanes de Corfo con Universidad San Sebastián).

Turismo municipal

Apoyo técnico y coordinación

- *Coordinación con 296 municipios.*

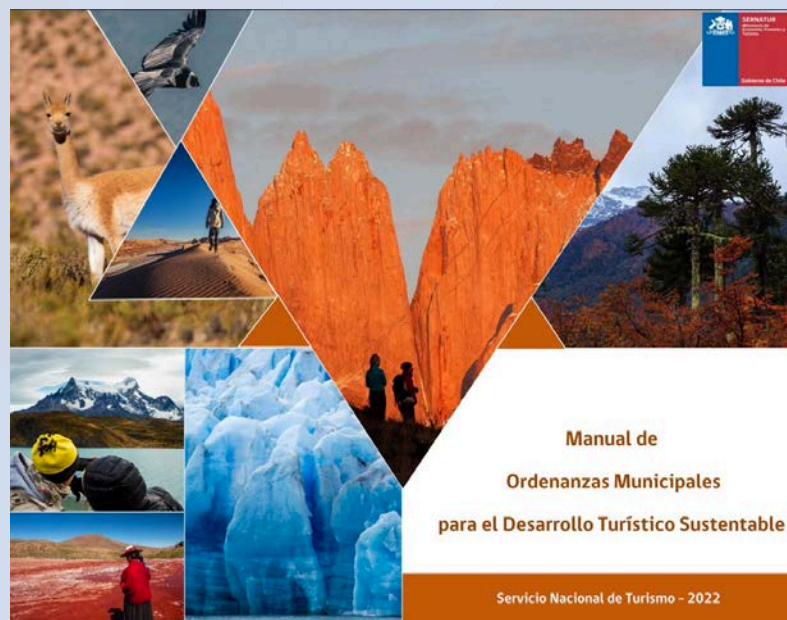
MUNICIPALIDAD TURÍSTICA

28 municipios distinguidos

14 nuevas distinciones en 2022



MANUAL DE ORDENANZAS MUNICIPALES PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE



2° CONGRESO NACIONAL DE MUNICIPALIDADES TURÍSTICAS

Puerto Varas, agosto de 2022

- 160 participantes
- 27 ediles

Gestión territorial y medio ambiente

Minimizando el impacto sobre el medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del turismo local



ZONAS DE INTERÉS TURÍSTICO

20

emisiones de
informes de
postulación ZOIT

2

ZOIT participaron
en el proceso de
prórroga

2

encuentros
nacionales
ZOIT

Nuevas ZOIT 2022

1. Vilcún
2. Melipeuco
3. María Elena-Pedro de Valdivia
4. Bahía Inglesa-Caldera
5. Olmué
6. San Fabián
7. Chanco-Pelluhue
8. Río Bueno-Puyehue

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL

625

pronunciamientos emitidos por
Sernatur (DR y DN) en el
Sistema de Evaluación de
Impacto Ambiental

- 55 pronunciamientos IFC / 120 pronunciamientos SEIA en regiones de Tarapacá, Biobío, Aysén y Magallanes.
- 22 pronunciamientos de evaluación de impacto ambiental por proyectos interregionales.
- 7 pronunciamientos en el marco del comité operativo para la evaluación de impacto ambiental en la Antártica. Mesa de trabajo ZOIT respecto a interpretación de área bajo protección oficial y pertinencia de ingresar al SEIA.
- 8 pronunciamientos respecto a concesiones marítimas en territorios ZOIT.





ESCNNA-VT
Explotación sexual comercial
de niñas, niños y adolescentes
- VIAJES Y TURISMO

SERNATUR

Nuevo Código de Conducta ESCNNA

+1.100 personas capacitadas
167 prestadores adheridos



3 cursos (5 ciclos en 2022)

103 aprobados

- ✓ Hoja de ruta del turismo accesible para Chile 2022-2026
- ✓ Levantamiento de servicios, productos y atractivos turísticos accesibles, en las regiones de Valparaíso (Viña del Mar) y Metropolitana
- ✓ Evaluación en terreno de 68 elementos en Valparaíso y 57 elementos en la Metropolitana



- ✓ Bases para la igualdad y la equidad de género.
- ✓ Talleres de sensibilización en LGBTIQA+: **150 personas capacitadas**
- ✓ Diagnóstico y primera encuesta de inclusión de la comunidad LGBTIQA+
- ✓ Concurso Mujer Empresaria Turística: **más de 300 postulantes**

Mujer Empresaria Turística 2022

Promoviendo el liderazgo femenino en la industria



13ª versión del concurso que premió a mujeres resilientes frente a la pandemia, en alianza con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y BancoEstado.

2 ganadoras a nivel nacional

16 finalistas regionales destacadas por su resiliencia

+300 postulaciones a nivel nacional





5. Inteligencia de mercado

El manejo de las estadísticas del turismo es clave para ser un destino de clase mundial. Nos enfocamos en la transformación digital de las estadísticas del turismo en el país, profesionalizando y democratizando los datos a través del uso interactivo de la data con herramientas digitales.

Principales hitos 2022

DATA
turismo
CHILE

Lanzamiento de *big data*
para el turismo interno

**ESTUDIO DEL TURISMO
INTERNACIONAL**

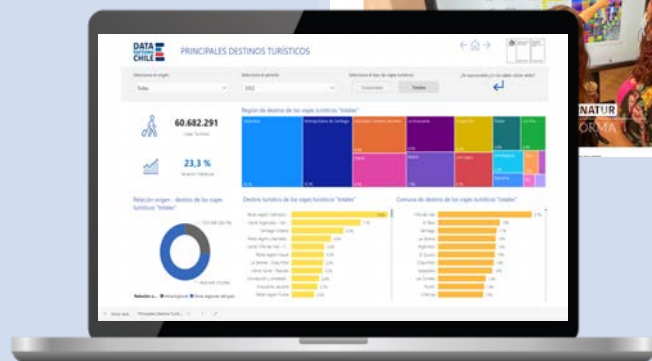
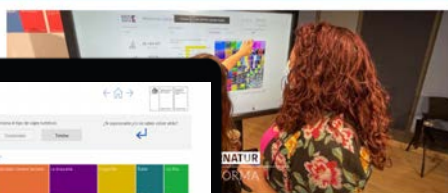
Retoma de medición

DATA
turismo
CHILE

Gobierno presenta nueva herramienta de medición de turismo interno mediante el uso de big data

27 febrero 2022 | NACIONAL | NOTICIA NACIONAL

La plataforma virtual gratuita creada por la Subsecretaría de Turismo y Sursumer sumó la medición de turismo interno a su red, la cual será de libre acceso para los usuarios, poniendo a Chile a la vanguardia en la aplicación de nuevas tecnologías en la captura de información.



PUBLICACIONES SIET:

- Llegadas de turistas
- Tráfico aéreo de pasajeros internacionales y nacionales (JAC)
- Visitaciones a Áreas Silvestres Protegidas (Conaf)
- Estadísticas contenidas en la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (INE)

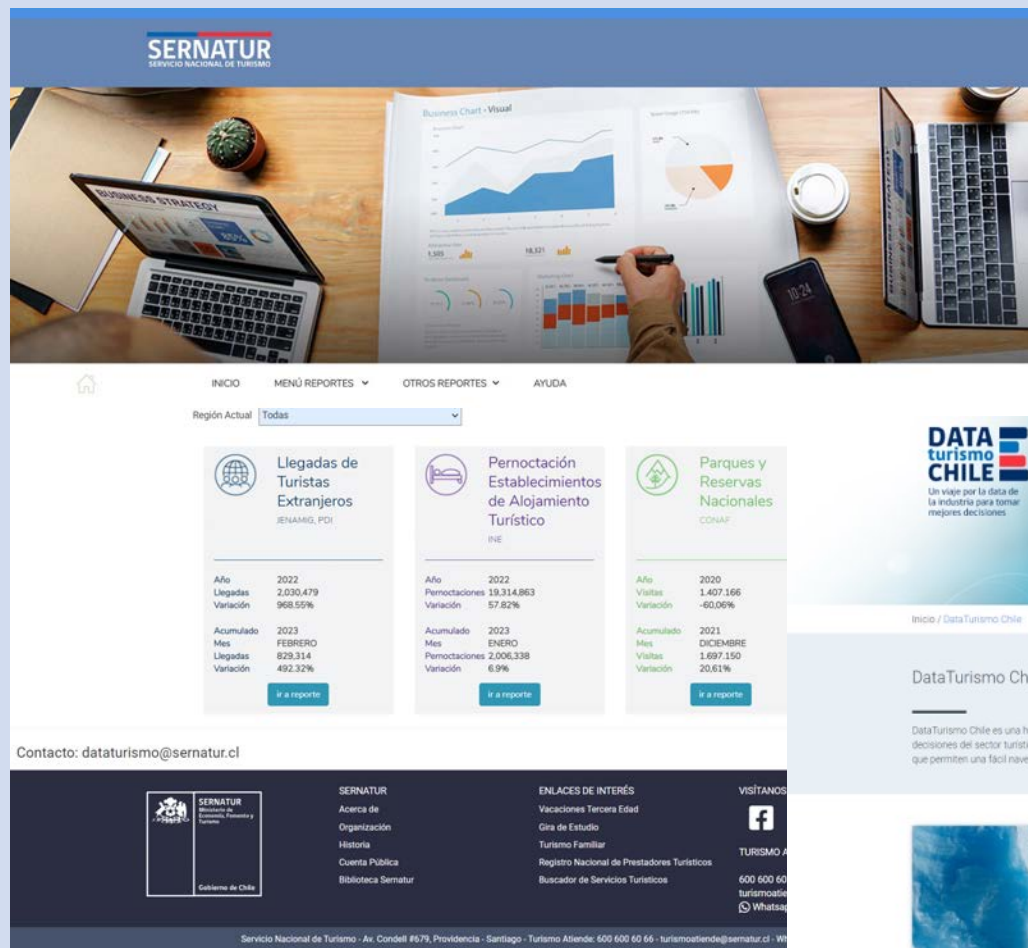
NUEVA INFORMACIÓN

- Empresas ACT (SII)
- Turismo receptivo: serie 2012-2022

DATA turismo CHILE

Un viaje por la data de la industria para tomar mejores decisiones

Sostenibilidad y escalamiento a nuevas fuentes de información a través de la plataforma DataTurismo Chile, reforzando con más y mejores datos el patrimonio estadístico sectorial



Inicio / DataTurismo Chile

DataTurismo Chile

DataTurismo Chile es una herramienta digital, de autoconsulta, con visualización interactiva de las estadísticas oficiales del turismo en Chile, con el objetivo de apoyar la toma de decisiones del sector turístico. Se trata de una herramienta simple que presenta la información estadística de manera cercana utilizando herramientas atractivas, modernas e intuitivas, que permiten una fácil navegación y comprensión de las cifras.



Big Data para el Turismo Interno

Información de viajes turísticos internos con pernoctación (origen = destino). Temporalidad anual - mensual, a nivel de región, destino turístico y comuna.

[Ir al dashboard](#)



Movimiento turístico internacional

Información de llegadas de turistas extranjeros al país, según nacionalidad y vías de entrada. Temporalidad anual - mensual.

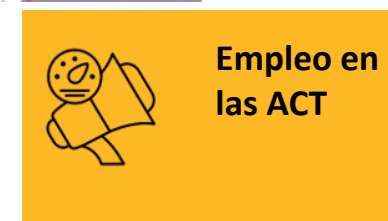
[Ir al dashboard](#)



Perfil del turista extranjero en 2019

Principales características de los turistas extranjeros que ingresan al país por vía aérea. Año de referencia 2019.

[Ir al dashboard](#)



Empleo en las ACT

Inteligencia de mercado: publicaciones

2022

LLEGADAS DE TURISTAS EXTRANJEROS AL PAÍS

AÑOS 2008 - 2022

Notas

NOTA 1

Cifra incluye chilenos residentes en el exterior estimados por la Subsecretaría de Turismo y Sernatur, excluye Puertos Marítimos informados por PDI - JENAMIN.

NOTA 2

Debido a cambios en la fuente de información, a partir de agosto de 2013, la Subsecretaría de Turismo y Sernatur estiman la llegada de turistas de nacionalidad peruana ingresados vía Concordia (Chacabuco).

NOTA 3

La Subsecretaría de Turismo y Sernatur estiman la llegada de turistas de nacionalidad argentina ingresados vía Integración Austral (Monte Aymond) y San Sebastián.

NOTA 4

La nacionalidad CHILE corresponde a chilenos residentes en el extranjero.

NOTA 5

Según muestra "Política de Rectificación y Actualización de Estadísticas de Turismo", las cifras expuestas en ese documento corresponden a:
Cifras revisadas de enero 2008 a diciembre 2020.
Cifras provisionales de enero 2021 a junio 2022.
Cifras preliminares de julio 2022 a septiembre 2022.

NOTA 6

Según muestra "Política de Rectificación y Actualización de Estadísticas de Turismo", se han realizado las siguientes "REVISIONES ESCRIBIDAS":
Enero 2021 Según Decreto N° 102 de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que "dispone el cierre temporal de lugares habilitados para el ingreso y egreso de extranjeros, por emergencia de salud pública de importancia internacional (ESPI) por brote del nuevo Coronavirus (2019-NCOV)" y sus posteriores extensiones y modificaciones, y según Decreto N° 500 de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que modifica el artículo primero del mencionado Decreto N° 102 de 2020, se revisan las cifras de llegadas de turistas internacionales del intervalo comprendido entre abril y octubre de 2020, ambos meses inclusive, actualizando a "zero" (0) las llegadas de turistas extranjeros en dicho período debido al cierre de fronteras que mantuvo el país entre el 18 de marzo al 23 de noviembre de 2020, como medida preventiva a raíz de la pandemia sanitaria mundial.
Noviembre Según Decreto N° 500 de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que modifica y extiende la vigencia del Decreto Supremo N° 102, que "dispone el cierre temporal de lugares habilitados para el ingreso y egreso de extranjeros, por emergencia de salud pública de importancia internacional (ESPI) por brote del nuevo Coronavirus (2019-NCOV)" y sus posteriores extensiones y modificaciones, se revisan las cifras de llegadas de turistas internacionales del intervalo comprendido entre noviembre de 2020 y marzo de 2021, ambos meses inclusive, considerando solamente las llegadas de turistas extranjeros vía Aeropuerto Arturo Merino Benítez, tal como se indica en el citado Decreto N° 500.
NOTA 7 En el contexto de la situación sanitaria mundial, desde el mes de abril 2021, las cifras de llegadas de turistas extranjeros publicadas se ajustan a la disposición oficialmente como: lugares habilitados para el tránsito de personas según lo decretado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, información que puede ser revisada de manera resumida en "Anexo Estado de fronteras".

Última actualización: "Política de Rectificación y Actualización de Estadísticas de Turismo".

Elaborado por la Subsecretaría de Turismo y Sernatur en base a información proporcionada por la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional de Chile.

Publicación: Octubre 2022

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Departamento de Estadísticas

Web: www.sernatur.cl

2022

SALIDAS DE CHILENOS AL EXTRANJERO

AÑOS 2012 - 2022

Notas

NOTA 1

Cifra incluye salidas por Avanzadas Marítimas.

NOTA 2

Debido a cambios en la fuente de información, a partir de julio de 2016, la Subsecretaría de Turismo y Sernatur estiman las salidas de chilenos vía Aeropuertos en regiones.

NOTA 3

Debido a cambios en la fuente de información, desde febrero hasta julio de 2019, la Subsecretaría de Turismo y Sernatur estiman el país de destino salidas de chilenos vía Aeropuerto C. Arturo Merino Benítez.

NOTA 4

Años 2016 a 2022 corresponden a cifras provisionales entregadas directamente por PDI.

Elaborado por la Subsecretaría de Turismo y Sernatur en base a información proporcionada por la Jefatura Nacional de Extranjería y Policía Internacional de Chile y Carabineros de Chile (2021).

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Departamento de Estadísticas

Web: www.sernatur.cl

TASA DE OCUPABILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Feridos 31.10 y 01.11 - 2022

01 INTRODUCCIÓN

La Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, en un trabajo conjunto entre el Departamento de Estadísticas y las Direcciones Regionales, presentan el siguiente informe que proporciona información relevante de los establecimientos de alojamiento turístico, con una medición de la tasa de ocupabilidad en habitaciones durante los feriados "Día de las Iglesias Evangélicas y Protestantes" y "Día de Todos los Santos", periodo que comprende del viernes 28 al lunes 31 de octubre, incluyendo la noche de este último día señalado.

Tanta la población como la unidad muestral corresponden a establecimientos de alojamiento turístico. Antes de la pandemia (metodología 2017), se diseñó para cada destino un muestreo aleatorio estratificado, dividiendo en dos grupos el marco muestral por destino. Los grupos se conformaron de acuerdo con la capacidad (número de unidades habitacionales) de los establecimientos. Debido a que el objetivo de este estudio ha sido estimar la tasa de ocupabilidad en habitaciones para las clases de alojamiento más características de los cuarenta y ocho principales destinos del país (población objetivo), la importancia relativa de las clases y los destinos se estableció de acuerdo con el

Para este año 2022, como consecuencia del efecto de la pandemia Covid-19, y a las disposiciones emanadas desde la autoridad sanitaria, tanto la metodología usada hasta el 2019 como las mediciones, han sufrido ciertas adecuaciones, entre ellas, cambios en las poblaciones, y la existencia de establecimientos que, por diversas razones, no fue posible encuestar. En efecto, para esta medición se logró una muestra completa de 1.467 casos, un 92,0% del total de establecimientos empadronados.

Por último, se precisa que en este reporte se incluyen referencias técnicas para un mejor uso de los resultados expuestos, teniendo presente que, el marco muestral se podría haber visto afectado en la reducción de establecimientos por consecuencia de la pandemia mundial de COVID-19, dado esto no es posible contar con un error de estimación.

*Incluye: Hoteles, Cabarets, Motels y Residenciales. Excluye: Albergues, Refugios, Hospedajes Familiares, Camping, Apart-Hoteles, Hostales y B&B.

Chile

ANUARIO DE TURISMO

2021

SEPTIEMBRE 2022

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Departamento de Estadísticas

Web: www.sernatur.cl

2022

CUADRO DE RESULTADOS TURISMO EMISIVO

ANUAL 2022

CIFRAS PROVISIONALES

Contenido

CUADRO 1

RESIDENTES EN CHILE SALIDOS POR MOTIVOS TURÍSTICOS AL EXTRANJERO Y EGRESO DE DIVISAS, SEGÚN PAÍS DE DESTINO.

CUADRO 2

RESIDENTES EN CHILE SALIDOS POR MOTIVOS TURÍSTICOS AL EXTRANJERO, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL Y EGRESO DE DIVISAS, SEGÚN PAÍS DE DESTINO.

CUADRO 3

RESIDENTES EN CHILE SALIDOS POR MOTIVOS TURÍSTICOS QUE VIAJAN AL EXTRANJERO, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL Y EGRESO DE DIVISAS, SEGÚN MOTIVO DEL VIAJE.

CUADRO 4

RESIDENTES EN CHILE SALIDOS POR MOTIVOS TURÍSTICOS QUE VIAJAN AL EXTRANJERO, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL Y EGRESO DE DIVISAS, SEGÚN MOTIVO DEL VIAJE.

CUADRO 5

RESIDENTES EN CHILE SALIDOS POR MOTIVOS TURÍSTICOS QUE VIAJAN AL EXTRANJERO, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL Y EGRESO DE DIVISAS, SEGÚN MOTIVO DEL VIAJE.

CUADRO 6

RESIDENTES EN CHILE SALIDOS POR MOTIVOS TURÍSTICOS QUE VIAJAN AL EXTRANJERO, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL Y EGRESO DE DIVISAS, SEGÚN MOTIVO DEL VIAJE.

ANEXO

NOTAS METODOLÓGICAS

Elaboración: Departamento de Estadísticas, SERNATUR.

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Departamento de Estadísticas

Web: www.sernatur.cl

2022

TURISMO RECEPTIVO

AÑO 2022

CIFRAS PROVISIONALES

Contenido

CUADRO 1

LLEGADAS DE VISITANTES E INGRESO DE DIVISAS AL PAÍS.

CUADRO 2

LLEGADAS DE TURISTAS, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL E INGRESO DE DIVISAS, SEGÚN PAÍS DE RESIDENCIA.

CUADRO 3

LLEGADAS DE TURISTAS, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL E INGRESO DE DIVISAS, SEGÚN MOTIVO DEL VIAJE.

CUADRO 4

LLEGADAS DE TURISTAS, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL E INGRESO DE DIVISAS, SEGÚN MOTIVO DEL VIAJE Y PAÍS DE RESIDENCIA.

CUADRO 5

LLEGADAS DE TURISTAS, PERMANENCIA, GASTO PROMEDIO DIARIO INDIVIDUAL, GASTO TOTAL INDIVIDUAL E INGRESO DE DIVISAS, SEGÚN VIA DE ENTRADA Y MOTIVO DEL VIAJE.

ANEXO

NOTAS METODOLÓGICAS

Elaboración: Departamento de Estadísticas, SERNATUR.

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Departamento de Estadísticas

Web: www.sernatur.cl

6. Eficiencia en la gestión

Medidas de gestión interna que promuevan el desarrollo eficaz y efectivo de los procedimientos administrativos.

Unidad de Administración

Participación en compras coordinadas

Cinco compras coordinadas (telefonía móvil, arriendo de computadores, multifuncionales y capacitaciones) generando un importante ahorro a Sernatur.

Ley de Transformación Digital del Estado

Primer hito cumplido con el levantamiento de procedimientos administrativos en Sernatur, que apunta a entregar insumo a la División de Gobierno Digital para el avance en la agenda de modernización del Estado.

Se identificaron más de 40 tipos de procedimientos administrativos y más de 200 subtipos, gracias a nuestro primer paso cumplido en 2021 con la puesta en marcha del gestor documental, Sigedoc.

Implementación del Sistema de Gestión Presupuestaria

Levantamiento, revisión y aprobación del plan de compras de 2022 mediante el sistema de gestión presupuestario (SGP). Gracias a esto, el plan de compras se encuentra ajustado al presupuesto institucional.

Asimismo, durante 2022 se formuló el presupuesto exploratorio para 2023, a través de esta plataforma.

Mejora continua a plataformas para programas de turismo social

Plan de mejora continua a las plataformas de los programas de turismo social Gira de Estudio, Vacaciones Tercera Edad y Turismo Familiar, que incorporan eficiencia y simplificación en los procesos de postulación, como también en la gestión interna del equipo de trabajo.

2022-2023. Inicio de la internalización de la nube como primera opción para nuestras plataformas tecnológicas

Se inicia el proceso de adopción de la nube como infraestructura tecnológica para desplegar las plataformas críticas de Sernatur, apuntando a entregar alta disponibilidad y seguridad de los servicios relevantes ofrecidos por la institución a la ciudadanía.

Gestión y desarrollo de las personas

Política de Gestión de las Personas

Fue formalizada mediante resolución exenta N° 36/2021. Los parámetros del Plan Estratégico en Materia de Gestión y Desarrollo de las Personas.

2023:

- Retomar mesa de trabajo de política de gestión de personas.
- Creación y conformación de comité de ausentismo laboral.
- Elaboración de un procedimiento de movilidad interna.
- Aplicación de cuestionario CEAL- SM y encuesta de clima laboral.
- Plan de teletrabajo.

Levantamiento de perfiles de cargo, con un total de 116 descriptores a nivel nacional

- Durante 2023, se tomará como base el levantamiento de los perfiles de cargo del periodo 2021-2022, con la finalidad de homologar funciones y puestos de trabajo.
- Se diseñará y construirá un diccionario de competencias en dos líneas: competencias transversales y competencias específicas para el desarrollo de la gestión de personas, apuntado a la selección y retención del talento.
- Construir una familia de cargos o puestos, como idea base para la proyección y elaboración de una banda salarial para Sernatur a nivel nacional y regional.

Capacitación

- Se enfatizó en la ejecución de actividades de fortalecimiento de equipos y liderazgo, favoreciendo la participación abierta a nivel nacional.
- Durante el año 2022, se realizaron 40 actividades, en temáticas operativas transversales, normativas, habilidades blandas, técnicas, entre otras.
- Se capacitaron 231 personas en total (contrata, planta y honorarios).
- En materia de fondos concursables, se asignaron 6 cofinanciamientos.

Lineamientos y desafíos 2023





Productos Estratégicos

- Programas de turismo social
- Promoción y difusión de productos y destinos
- Formalización prestadores de servicios turísticos
- Competitividad servicios turísticos y capital humano
- Fortalecimiento de la gestión local, territorial y medioambiental
- Información sectorial



Desafíos 2023

PROGRAMAS SOCIALES

- Recuperar viajes, destinos y beneficiarios.
- Avanzar a una comercialización de manera directa de los viajes de turismo social, mediante las agencias.
- Ampliar los alcances de los programas, sumando una modalidad de viaje exclusiva para mujeres a través del programa Turismo Familiar.

PROMOCIÓN

Internacional

- Realizar acciones para la recuperación de llegadas del turismo receptivo.
- Nuevo plan de marketing internacional.
- Fortalecer el posicionamiento de Chile en la cadena comercial.
- Incentivar la recuperación de la conectividad aérea.

Nacional

- Fortalecer el desarrollo del turismo interno mediante campañas de promoción y marketing con foco en feriados, vacaciones y excursiones, conectando con la oferta turística regional.

FORMALIZACIÓN

- Estudio para la actualización del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos.



Desafíos 2023

COMPETITIVIDAD

- Crear un modelo que permita evaluar a las empresas del sector, generar análisis y avanzar integralmente en los aspectos de la competitividad empresarial.
- Reorganizar herramientas e instrumentos del Estado, con una lógica coherente para las empresas.
- Medir a las empresas, generando data e información objetiva para conocer su evolución y definir políticas públicas.
- Desarrollar un sistema gratuito para la autoevaluación.

GESTIÓN TERRITORIAL

- Articular el trabajo sectorial en conjunto con los gobiernos regionales con foco en la descentralización.
- Fortalecer la gestión sustentable de los destinos turísticos priorizados.
- Profundizar el desarrollo de herramientas para la gestión turística municipal.

INFORMACIÓN SECTORIAL

- Cambio de año base y de referencia del estudio del turismo internacional (2024).
- Incorporar el panel de empleo en las ACT en Data Turismo Chile.
- Dar continuidad a la estimación de viajes del turismo interno, mediante el uso de técnicas de *big data* y abriendo nuevos puntos de análisis, como la caracterización de los viajes.

Muchas gracias

