

## CUENTA PÚBLICA DE SERNATUR, GESTIÓN 2022

### Resumen ejecutivo

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.

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. También hay oficinas locales y en convenio en San Pedro de Atacama, Mina San José, Isla de Pascua, San Vicente, Chillán, Panquipulli, Chiloé, Puerto Natales, Pichidegua, San Vicente, Hualqui y ZOFRI.

Este servicio atiende necesidades de turistas nacionales e internacionales, prestadores de servicios turísticos, inversionistas del sector, centros de estudios superiores y medios que imparten carreras de turismo a nivel nacional, organismos internacionales, gremios del sector, municipios y otros. En total trabajan 405 personas; el 58 por ciento de esas personas son mujeres, equivalentes a 234 funcionarias.

Después de enfrentar los años más complejos en el sector turístico debido a la pandemia, Sernatur se enfocó en la recuperación y reactivación de la actividad. Para 2022, la Organización Mundial del Turismo hizo un llamado a repensar el turismo, que fomentara un sector más verde, inteligente e inclusivo, elementos presentes en la gestión del servicio durante el año.

En Chile, la reactivación del sector fue impulsada principalmente por la recuperación del turismo interno, que cerró con 60,68 millones de viajes totales con pernoctación, cifras que no solo representan un incremento de 23,4 por ciento respecto a 2021, sino que significan un aumento de un 12,9 por ciento versus los niveles observados previos a la pandemia (2019). Las llegadas de turistas internacionales totalizaron las 2.030.479, apuntando un alza de 968,5 por ciento a doce meses, es decir, una recuperación del movimiento internacional del 44,9 por ciento respecto a 2019.

Potenciar la marca del turismo interno Chile es Tuyo fue una de las medidas definidas en el Programa de Gobierno. En el transcurso del año, se trabajaron distintas acciones: la campaña madre 'Hay Chile para todos', que luego pasó a llamarse 'Hay Chile para todas y todos'; '#VOY', que invitó a los residentes en Chile a viajar por el país durante los fines de semana; 'Invernantes', para viajar en vacaciones de invierno; y 'Vueelta por Chile', que incentivó los viajes en Fiestas Patrias.

La inversión en acciones de promoción del turismo nacional fue de 376 millones de pesos y tuvo foco en la eficiencia de los recursos, estableciendo estrategias digitales, campañas de comunicación



y alianzas orgánicas. Además, se crearon campañas estacionales que incentivaron las llegadas de turistas desde mercados vecinos, bajo el concepto de escapada, lo cual apuntó a que las personas realizaran viajes cortos durante temporada baja, principalmente los fines de semana largos.

Por otro lado, se desarrollaron campañas que incentivaron la votación en distintas categorías de turismo a las que fuimos nominados en los World Travel Awards, las que nos permitieron ganar los premios de Mejor Destino de Sudamérica y Mejor Destino Verde del mundo.

En cuanto a la formalización de empresas, el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos, instrumento que identifica la oferta turística, creció un 24,8 por ciento respecto al año 2021.

Para elevar la competitividad en prestadores de servicios turísticos, se capacitó a 14.489 personas, contando con un 53,3 por ciento de participación femenina, un 46,6 por ciento de participación masculina y un 0,1 por ciento de personas que se identificaron con ambos géneros o ninguno.

Durante el año pasado, 54 nuevas empresas obtuvieron la Certificación de Turismo Sustentable y 305 nuevos prestadores de servicios turísticos consiguieron el Compromiso de Turismo Sustentable. Asimismo, durante el año se entregaron 40 Sellos de Calidad. Este avance en la obtención de las certificaciones y distinciones nos permite contar con una oferta que apuesta a la sustentabilidad y calidad en la prestación de los servicios a las y los turistas.

Otro de los aportes de Sernatur a la industria turística en 2022 tuvo que ver desde la óptica de la innovación y la transformación digital. En su conjunto, los programas SIGO Turismo Tecnología y SIGO Turismo Innovación sumaron 149 personas beneficiadas. En materia de digitalización, la plataforma de capacitación Conecta Turismo reunió a emprendimientos de tecnología en soluciones digitales: 188 proveedores tecnológicos y 266 prestadores de servicios turísticos a lo largo del país.

En cuanto a igualdad y equidad de género, se desarrolló el décimo tercer concurso Mujer Empresaria Turística junto a BancoEstado y el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. En el año 2022, participaron más de 300 mujeres a nivel nacional, quienes suman 5.710 emprendedoras desde 2011.

Sobre conciencia turística, más de 150 personas participaron en capacitaciones de igualdad y equidad de género, con énfasis en la temática LGBTIQ+. Por otro lado, en cuanto a la prevención de la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes que se da en el contexto de viajes y turismo, se capacitó a 1.111 personas.

Desde una perspectiva medioambiental, para abordar los desafíos del cambio climático en el turismo, Sernatur y la Subsecretaría de Turismo organizaron un seminario que contó con 189 participantes presenciales y 2.064 visualizaciones por *streaming*. En el marco de la ejecución del Plan de Adaptación al Cambio Climático del Sector Turismo, se elaboró una serie de cinco guías técnicas para prestadores de servicios turísticos.



En el ámbito territorial, Sernatur participó en el proceso de actualización y creación de ocho nuevas Zonas de Interés Turístico (ZOIT) en el país, con lo cual se potencia el desarrollo territorial del turismo, mediante la priorización de recursos públicos e incentivos a la inversión privada.

Así también, respecto al trabajo local, Sernatur ha entregado la Distinción de Municipalidad Turística a aquellos municipios que destacan por abordar prácticas de gestión interna. Durante el periodo, 27 municipios recibieron la distinción.

Con el fin de dar acceso al turismo a todos los segmentos de la población, Sernatur siguió adelante con sus programas sociales Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio y Turismo Familiar, los que además disminuyen la estacionalidad en temporadas de baja y media demanda. Durante 2022, se desarrollaron más de 71 mil paquetes de viajes, gracias a una inversión superior a los 7 mil millones de pesos en subsidio; se generaron sobre 270 mil pernoctaciones; beneficiando a 64 destinos turísticos y 665 prestadores de servicios turísticos, 95 por ciento de ellos son mipymes.

Finalmente, durante el año 2022 el servicio intensificó el trabajo metodológico de la estimación de viajes con pernoctación del turismo interno mediante el uso de *big data*. Con datos generados por transacciones de telefonía móvil, pudimos contar con información de los viajes turísticos realizados dentro del país. Asimismo, en un trabajo conjunto con la Subsecretaría de Turismo, se presentaron los resultados del turismo interno con herramientas de *bussiness intelligence*. El panel de información de *big data* se sumó a la plataforma institucional DataTurismoChile, portal que centraliza los datos estadísticos del sector turístico.

## Desafíos para 2023

### *Promoción*

La promoción de Chile en el mundo, a través del nuevo Plan de Marketing Internacional, establecerá una estrategia de intervención en los mercados priorizados, así como la definición de un plan de acción focalizado en acciones que tendrán un alto compromiso con la optimización de la inversión y el trabajo conjunto con el sector privado. A través de la comunicación promocional, se espera recuperar los niveles de posicionamiento de Chile como un destino de turismo aventura y de experiencias de nicho.

En promoción del turismo interno, se posicionarán los destinos turísticos a través del trabajo conjunto con el sector privado y los principales representantes regionales. Especial énfasis tendrá el levantamiento de experiencias de cada región, mediante un catálogo de experiencias que nos permitirá impulsar la conversión a venta de los productos y servicios de cada región.

### *Programas de turismo social*



Turismo Familiar potenciará la articulación y afianzará la participación plena y equitativa de mujeres y hombres en las prestaciones de servicios requeridos por el programa. Esta iniciativa ha comenzado a desarrollarse para la temporada 2023-2024, con el fin de aportar a la disminución de la brecha de género en quienes prestan servicios turísticos.

Gira de Estudio trabajará en profundizar las acciones que favorezcan la sustentabilidad, a nivel de educación pasajeros y prestadores. Estas acciones se desarrollarán con el objeto de apoyar las economías locales y ser más amigable con el medio ambiente y el patrimonio cultural.

Para 2023, Vacaciones Tercera Edad planificará la implementación de tecnología en la asignación y comercialización de viajes e incorporará la inclusividad y la sustentabilidad como factores relevantes en el diseño y la ejecución de sus paquetes turísticos. Estas medidas permitirán avanzar en la transformación digital del programa y la generación de productos y experiencias sustentables.

Turismo Atiende fortalecerá la omnicanalidad, la automatización de procesos y el trabajo conjunto con entidades públicas y privadas para fortalecer la atención a público final, aumentar la cobertura de oficinas y traspasar el conocimiento de destinos a las direcciones regionales de Sernatur.

### *Información sectorial*

En este ámbito, se fortalecerán las estadísticas sectoriales con la medición del turismo receptivo y emisoro durante todo el año 2023, contando con información completa que entregará la cuantificación de ingreso y egreso de divisas de la actividad internacional. Junto con ello, se medirán tendencias y comportamientos de los visitantes internacionales, lo que ayudará a tomar las medidas efectivas que aceleren la reactivación del sector.

Junto a la Subsecretaría de Turismo, se trabajará en un cambio de año de base del turismo emisoro y receptivo, desafiante proyecto que tendrá una primera fase en 2023 y cuya medición de referencia se realizará durante 2024. El objetivo principal de esta iniciativa es realizar un estudio más profundo de las variables del turismo internacional y definir estructuras para años posteriores que permitan estimar fronteras en las cuales no se dispone de información muestral.

Otro desafío es extender el trabajo metodológico del procesamiento de datos masivos para la estimación de los viajes del turismo interno, sumando variables de tipificación. Además, se avanzará en el procesamiento de las variables de género, incorporadas por primera vez en la serie en los cuestionarios del turismo internacional, de manera de poner a disposición datos de sexo y género de los visitantes internacionales.

### *Innovación y tecnología*

Se potenciará el trabajo interno y externo para difundir los valores de la innovación, la transformación digital, la sustentabilidad y la inclusión. Para ello, continuará el trabajo conjunto con



el Laboratorio de Gobierno y se implementará un plan que permita incorporar mejoras a los procesos de innovación institucional.

Promover la innovación y la transformación digital también es un desafío para Sernatur, que dispondrá y administrará el espacio de aprendizaje online llamado Aprende Turismo con mil cupos para cursos y herramientas que permitan instalar capacidades referentes a la competitividad, la hospitalidad, la accesibilidad, la digitalización y la innovación. También se trabajará el diseño de nuevos contenidos asociados a la adaptación al cambio climático y se continuará con el trabajo asociado al posicionamiento y el escalamiento a nivel nacional de la plataforma Conecta Turismo.

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

Respecto a territorio, medio ambiente y desarrollo de destinos, se buscará implementar el proyecto Geonodo, que visualizará información territorial sectorial en destinos, ZOIT, atractivos y prestadores de servicios turísticos. Además, se actualizarán los destinos turísticos priorizados.

Sobre cambio climático, es un objetivo disponer un curso en este ámbito, a través de la plataforma Aprende Turismo. Otro desafío será elaborar un procedimiento de seguimiento y monitoreo del plan de adaptación del turismo al cambio climático.

En el Programa de Turismo Municipal, se fortalecerá el trabajo con los municipios que cuentan con la Distinción Municipalidad Turística y aquellos que están en proceso de obtenerla, entregándoles herramientas que mejorarán la gestión de sus unidades de turismo.

#### *Herramientas de competitividad para prestadores de servicios turísticos y capital humano*

Para los prestadores de servicios turísticos, se dispondrán cursos de accesibilidad y, en el marco de los Juegos Parapanamericanos Santiago 2023, se dispondrá información de servicios turísticos accesibles enfocada en público final.

En la prevención de la ESCNNA-VT, se realizarán talleres para lograr que más empresas se adhieran al Código de Conducta en la prevención de este delito. En materia de igualdad de género, se realizarán acciones que impulsará un turismo libre de prejuicios y sin discriminación para todas las personas, incluyendo acciones para sensibilizar en materias de LGBTIQ+ y la realización de la décimo cuarta edición del concurso Mujer Empresaria Turística.

Continuaremos fortaleciendo el camino hacia la sustentabilidad, desarrollando herramientas útiles basadas en el Plan de Fortalecimiento a la Sustentabilidad Turística, para que se adhieran los servicios turísticos.

Se continuará con la coordinación entre técnicos, públicos y privados, a través de la Mesa Nacional de Capital Humano, instancia que presentará su plan estratégico para el periodo 2023-2026.



### *Formalización de prestadores de servicios turísticos*

Se implementará el Plan de Fortalecimiento del Registro, con el fin de abordar los siguientes aspectos: actualización de la base de datos; posicionamiento tanto en prestadores de servicios como en turistas; y mejoramiento del sistema y proceso de registro. A su vez, se dará continuidad al proceso de inspección de servicios de alojamiento y turismo aventura.

Por otra parte, se diseñará e implementará un nuevo sitio web dirigido a prestadores de servicios turísticos y un nuevo buscador de servicios turísticos moderno y con toda la información relevante de cara al público final y al prestador.

