



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

GESTIÓN SERNATUR 2024



PRESENTACIÓN

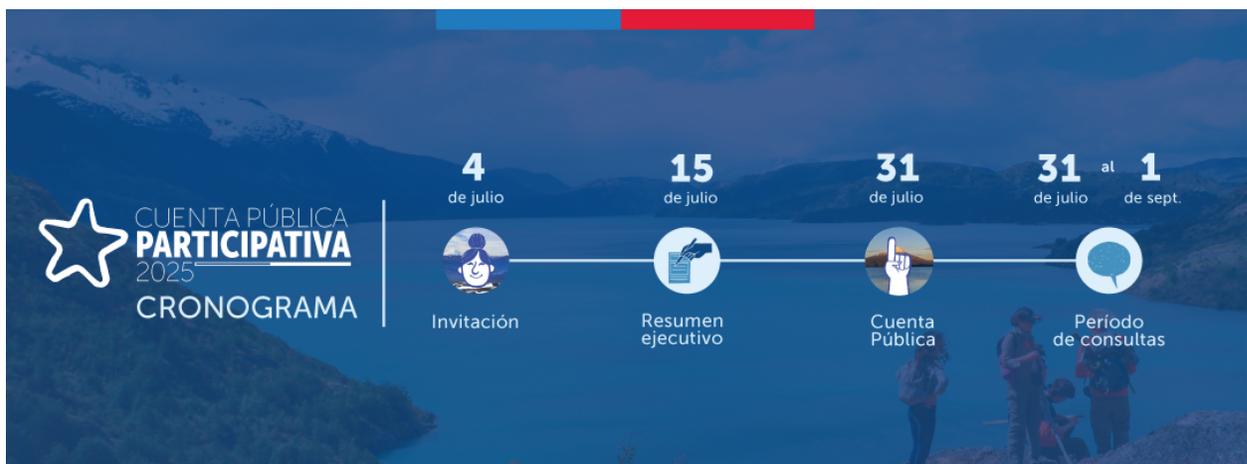
La cuenta pública es una valiosa instancia de vinculación con la comunidad, respaldada por la ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Desde 2011, en Sernatur llevamos adelante este ejercicio de forma anual, generando espacios en que las personas pueden informarse sobre nuestro trabajo, hacer consultas y compartir sus observaciones y propuestas.

Durante este 2025, el proceso se desarrollará en modalidad mixta: realizaremos una actividad presencial el próximo 31 de julio en la Región de Aysén y también habilitaremos un espacio digital en nuestro sitio institucional www.sernatur.cl/cuenta-publica. En esta plataforma, encontrarán la versión en línea del informe, junto con un formulario para recoger sus opiniones.

El documento que les presentamos es un borrador que estructura y sintetiza los principales avances del servicio, con el propósito de acercar nuestra labor a la ciudadanía.

Les invitamos cordialmente a revisar este contenido y a completar el formulario disponible en la página web. ¡Su participación es clave para seguir construyendo un turismo más inclusivo y participativo!

Imagen 1. Cronograma de la Cuenta Pública Participativa 2025



INTRODUCCIÓN

El Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) 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 incentivan la competitividad y la participación del sector privado, el fomento de la oferta turística, la promoción y la difusión de los destinos turísticos. Además, resguarda el desarrollo sostenible 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.

El servicio atiende necesidades de turistas nacionales e internacionales, prestadores de servicios turísticos, inversionistas del sector, centros de estudios superiores que imparten carreras de turismo a nivel nacional, organismos internacionales, medios de comunicación, gremios turísticos, municipios y otros actores.

En su planta funcionaria, la dotación de 2024 contó con 416 personas, de las cuales el 57,93 por ciento eran mujeres, lo que equivale a 241 funcionarias y prestadoras de servicios a honorarios, mientras que el 42,93 por ciento eran hombres, lo que equivale a 175 trabajadores.

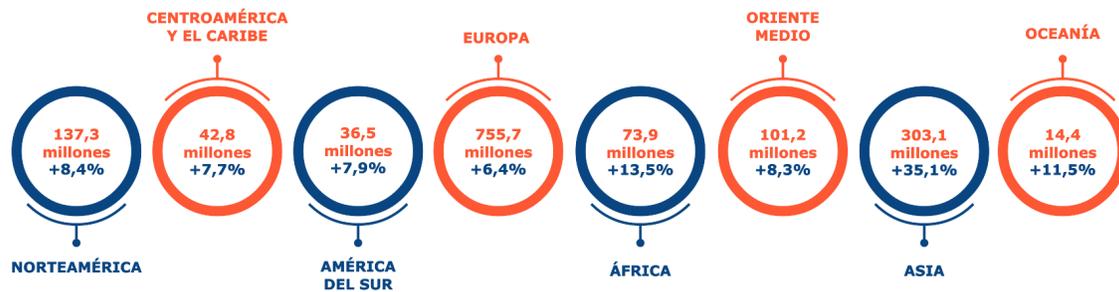
Respecto a la labor de Sernatur durante el último periodo, unos de los principales objetivos ha sido recuperar los niveles previos a la pandemia y aumentar el impacto positivo de las llegadas de turistas en cada destino.

RESUMEN EJECUTIVO DE LA CUENTA PÚBLICA 2024 DE SERNATUR

Durante 2024, el turismo mundial alcanzó un total de 1.465 millones de llegadas internacionales, un 12,2 por ciento más que en 2023. Esta alza hizo que la recuperación del sector alcanzara cifras cercanas a la logradas en el mundo previo a la pandemia por el covid-19. A continuación, se muestran estas cifras por subregiones del mundo:

Imagen 2. Llegadas de turistas internacionales por subregión

Llegadas de turistas internacionales por subregiones, año 2024



En 2024 las llegadas de turistas internacionales a Sudamérica alcanzaron los 36,5 millones, siendo Chile el cuarto país que más recibió turistas en nuestro continente. En cifras totales, durante el año pasado, nuestro país recibió más de 5,2 millones de turistas internacionales, superando en un 16 por ciento los registros de 2019 y en un 40,4 por ciento las cifras de 2023.

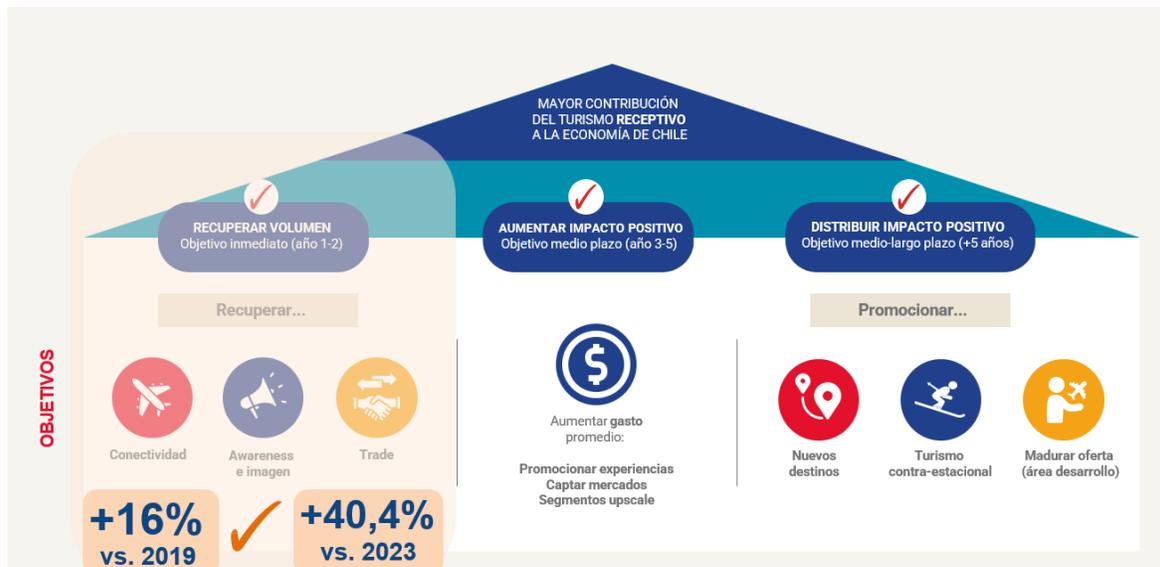
Mientras, el ingreso de divisas por el gasto turístico receptivo se estima que asciende a los 3,6 mil millones de dólares aproximadamente, apuntando a un incremento del 30,6 por ciento en comparación al año anterior y a un 22,8 por ciento respecto de 2019.

Imagen 3. Ingresos de divisas en 2024



Estos resultados evidencian una reactivación del turismo receptivo, en un trabajo alineado a nuestro Plan de Marketing Internacional¹ que nos permitió orientar con éxito los esfuerzos en los mercados priorizados.

Imagen 4: Plan de Marketing Turístico Internacional 2023-2026



¹ Disponible en <https://www.sernatur.cl/plan-de-marketing>.

Sumado a esto, durante 2024 el programa de gobierno del presidente Gabriel Boric propuso la creación de la Estrategia Nacional de Turismo Sostenible, una hoja de ruta que cuenta con una sólida estructura y que contiene seis pilares estratégicos, los que forman el marco fundamental que guía nuestras acciones hacia el fortalecimiento y la diversificación de la industria turística en Chile.

En este sentido, el pilar Posicionamiento y Experiencias Únicas trata sobre situar a Chile en mercados de alto valor, para disminuir la alta dependencia en relación con los mercados limítrofes, aumentar el gasto del visitante y disminuir la marcada estacionalidad.

Imagen 5. Mercados priorizados del Plan de Marketing Turístico Internacional 2023-2026



Las acciones que realizamos para atraer turistas internacionales se ejecutan por medio de distintas modalidades y consideran ferias y eventos, campañas, viajes de influenciadores y otras acciones. En 2024, Sernatur participó de 10 ferias internacionales, 11 eventos y 107 capacitaciones internacionales.

Respecto al turismo de reuniones o MICE (por las palabras del inglés *meeting, incentives, conferencing* y *exhibitions*), en 2024 logramos adjudicarnos 23 postulaciones a congresos, con las cuales proyectamos que más de 15.000 delegados arribarán a nuestro país en los próximos años; nos reunimos con 110 compradores internacionales, apoyamos 10 viajes de incentivos y ejecutamos 3 viajes de prensa para dar a conocer Chile en el extranjero.

En el marco de la promoción nacional, ejecutamos distintas acciones que nos permitieron continuar con el crecimiento del turismo interno, llegando a más de 60 millones de viajes totales con pernoctación, con lo cual se superó el registro prepandémico de 2019. Asimismo, continuó el alza de viajes ocasionales, alcanzando más de 40 millones.

Imagen 6. Evolución de viajes turísticos internos entre 2019 y 2024



La Estrategia Nacional de Turismo Sostenible considera, además, una mirada a largo plazo en otras temáticas, como la sostenibilidad, el cambio climático, la equidad y la inclusión.

Como parte de nuestra labor en este aspecto, Sernatur ha fortalecido la gestión integral de los destinos turísticos con sistemas que permiten evaluar el nivel de desarrollo, su capacidad de atracción e índices de saturación. Acá también se incluyen mecanismos para profundizar la gestión turística a nivel local, a través de la Distinción de Turismo Municipal, lo que ha significado una gran contribución a los desafíos planteados en el pilar denominado Turismo Sostenible de la Estrategia Nacional de Turismo Sostenible.

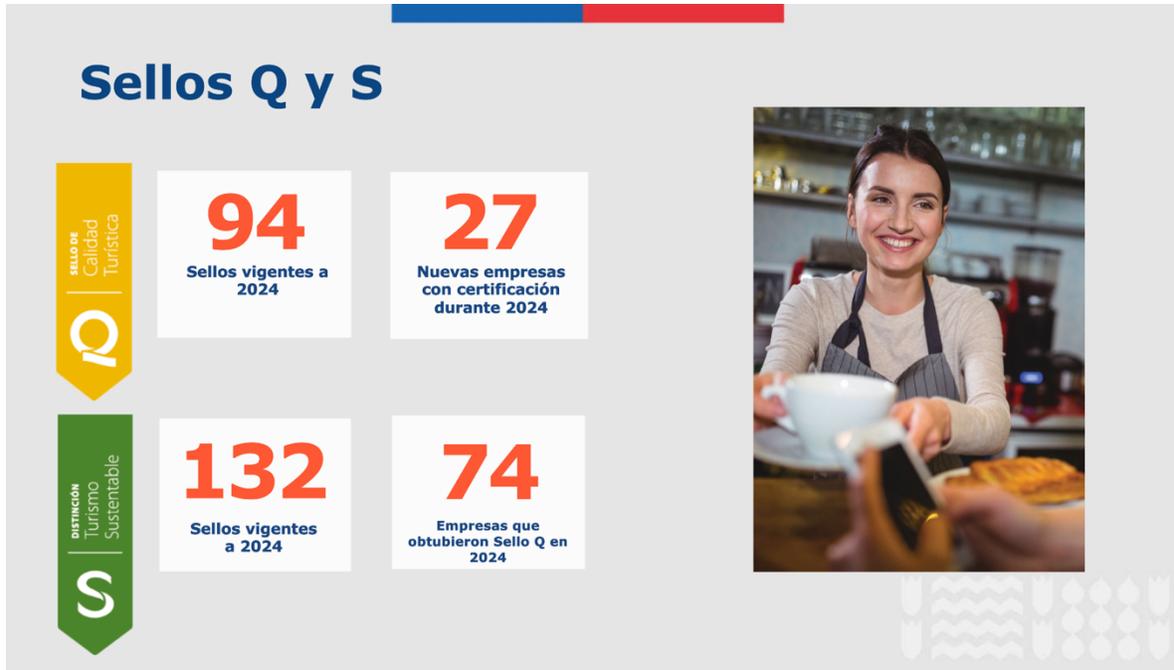
Imagen 7. Alcance de la Distinción Municipalidad Turística



Asimismo, junto a la Subsecretaría de Turismo desarrollamos un sistema para la gestión de los destinos turísticos, así como también respondimos 669 requerimientos de informes técnicos de solicitud de ZOIT, recursos de reclamación y pronunciamientos en materia territorial y medioambiental. La puesta en marcha durante este 2025 del Sistema Integral de Desarrollo de Destinos permitirá también apoyar la toma de decisiones en estas materias y en la identificación de herramientas que aborden brechas en distintas dimensiones relacionadas con la gestión y desarrollo de los destinos.

Por otra parte, Sernatur aportó al desarrollo empresarial en los territorios, mediante herramientas que apuntan a mejorar la competitividad de las empresas, como son las distinciones de Calidad (94 Sellos Q) y Sostenibilidad (132 Sellos S y 945 Compromisos de Turismo Sustentable) y los cursos de capacitación que permiten la mejora continua del capital humano del sector (Aprende Turismo). Estas acciones están asociadas al pilar Ecosistemas Productivos de Alto Impacto.

Imagen 8. Distinciones de Sernatur



En este marco, también partimos con el diseño y la implementación del Sistema de Competitividad Empresarial Turística junto al Banco Interamericano de Desarrollo, que mide la competitividad de las mipymes turísticas de Chile. Esto nos permitirá generar un reporte comparativo por rubro, tamaño y tipología, así como una hoja de ruta que acorte las brechas, a fin de obtener información sobre el impacto y la efectividad de los instrumentos de fomento del Estado para el sector.

Este sistema contribuirá a mejorar la capacidad de las empresas del sector para competir eficazmente en un mundo cada vez más complejo, cambiante y globalizado, midiéndose e implementando herramientas, instrumentos y acciones que agreguen valor a su oferta.

Otra línea de acción de este pilar de la estrategia habla sobre la formalización de la industria nacional, para lo cual oficializamos el Programa de Regulación de Servicios Turísticos, que busca fortalecer estructuralmente las capacidades de control y supervisión del sector. Este programa tiene cuatro componentes clave: fortalecimiento de la fiscalización; validación del registro de prestadores; generación de condiciones para la asistencia técnica y capacitación; y comunicación y promoción orientada tanto a prestadores como a turistas.

Gracias a este programa, que hoy acompaña a un Registro Nacional que supera los 37.000 servicios inscritos, ha sido posible implementar herramientas técnicas y operativas que

aseguran información válida y oportuna sobre los prestadores, lo que a su vez ha facilitado decisiones informadas para la gestión, la inspección y también para los propios viajeros.

En coherencia con las medidas adoptadas durante 2024, este año se está diseñando un nuevo modelo nacional de inspección, que incluirá protocolos estandarizados, el uso de herramientas digitales y la incorporación de inspecciones que complementan aquellas que actualmente realiza el servicio. Con ello, se proyecta aumentar la cobertura y la frecuencia de fiscalización a nivel país, optimizando los recursos y fortaleciendo la capacidad técnica del sistema de inspección.

Además, se implementará una nueva metodología de validación del registro, orientada a mejorar la calidad de la información disponible, fortalecer los procesos de inspección y ofrecer datos transparentes y útiles para los viajeros. Esta metodología permitirá, a su vez, incorporar al registro actividades de turismo aventura que antes no podían formalizarse por no contar con una norma técnica específica, ampliando así el alcance de la fiscalización y promoviendo la inclusión de nuevos servicios dentro del marco regulatorio vigente.

En paralelo, Chile continúa trabajando en un proceso integral de actualización normativa, que incluye la revisión y la modernización de 15 normas técnicas de turismo aventura con casi 20 años de antigüedad, junto con la elaboración de dos nuevas normas para actividades que no contaban previamente con regulación específica.

Otra contribución del servicio respecto al pilar de Ecosistemas Productivos de Alto Impacto es la gestión de la estacionalidad, gracias al aporte que generan los programas de Turismo Interno de Sernatur, a través de los cuales la institución brinda a la ciudadanía un turismo con valor: valor económico, porque miles de pymes turísticas se ven beneficiadas; valor humano, pues se da un servicio de calidad propio de un Estado moderno; y valor social, que permite a miles de chilenos disfrutar de los beneficios físicos y psicológicos que conlleva el turismo.

Una de las innovaciones ejecutadas por Sernatur en este ámbito fue el Sistema de Apoyo a la Venta (SAVE) del programa Vacaciones Tercera Edad, iniciativa que surge en respuesta a la falta de digitalización de las mipymes. En este sentido, se alineó en una única plataforma a 16 licitaciones públicas para facilitar el acceso a 182 agencias de viajes a nivel nacional, permitiendo un nivel de transacciones por comisión de 229 millones de pesos.

Respecto a la ejecución de los paquetes turísticos de Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio y Turismo Familiar, en su conjunto aportaron a la reducción de la estacionalidad turística en 56 destinos nacionales. Esto ha facilitado que miles de familias, personas mayores, mujeres, jóvenes, niños, niñas y adolescentes tengan un mayor acceso a servicios

turísticos de calidad, lo que, al mismo tiempo, favorece la descentralización y el desarrollo de destinos turísticos, en especial, de aquellos emergentes.

Finalmente, comprometidos con un enfoque de género, en 2024 lanzamos Turismo Mujer, una nueva modalidad de viajes especialmente dirigida a mujeres, que registró sobre 12.000 preinscripciones. De este total, más de 1.200 beneficiarias viajaron gracias a los subsidios otorgados por Sernatur.

Imagen 9. Ejecución de los programas de Turismo Interno de Sernatur

Ejecución por Programa 2024

40.791 Pasajeros	14.878 Pasajeros	13.759 Pasajeros	1.292 Pasajeras
143.449 Noches cama	59.090 Noches cama	27.519 Noches cama	2.584 Noches cama
76 Destinos	22 Destinos	26 Destinos	4 Destinos
			



SÚMATE A LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA DE SERNATUR

Te invitamos a ser parte de la Cuenta Pública Participativa de Sernatur 2025 el próximo 31 de julio, ocasión en la que presentaremos la gestión del servicio durante el año 2024, los principales logros alcanzados en este periodo y los desafíos en los que se centrará nuestro trabajo en este 2025.



En www.sernatur.cl/cuenta-publica, encontrarás toda la información de la Cuenta Pública Participativa de Sernatur.