



Cuenta Pública

— Participativa —

2026

INFORME D2

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2026

Servicio Nacional de Turismo

Julio de 2026

PRESENTACIÓN

La participación ciudadana constituye un principio fundamental de la gestión pública, permitiendo fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la vinculación entre las instituciones del Estado y la ciudadanía.

En este marco, la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública establece el deber de los órganos de la Administración del Estado de generar mecanismos que permitan a las personas participar e incidir en los asuntos públicos, promoviendo una gestión más abierta, cercana y colaborativa.

Entre estos mecanismos, se encuentra la Cuenta Pública Participativa, instancia mediante la cual las instituciones informan a la ciudadanía sobre su gestión, resultados, uso de los recursos públicos y principales desafíos, generando además espacios para formular observaciones, consultas y propuestas que contribuyan al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

En cumplimiento de este mandato legal y como parte de su compromiso permanente con la participación ciudadana, el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) realiza anualmente su cuenta pública desde 2011, constituyéndose en una instancia de diálogo que permite acercar la gestión institucional a la ciudadanía, compartir los avances alcanzados en el desarrollo del turismo nacional y recoger opiniones y aportes de los distintos actores vinculados al sector.

Sobre este documento

Dando inicio al proceso de la Cuenta Pública Participativa 2026 de Sernatur y de acuerdo con el Instructivo Presidencial N° 004/2026 y el oficio de Minseges N° 13/2026, este documento (D2) corresponde a un informe preliminar del proceso de la cuenta pública.

Su objetivo es presentar previamente a la ciudadanía la información que será tratada en la cuenta pública, con el propósito de que conozcan anticipadamente su contenido y puedan formular observaciones, comentarios o sugerencias durante el periodo de recepción, consultas y observaciones ciudadanas respecto de la Cuenta Pública Participativa de Sernatur, que se desarrollará el 30 de julio de 2026.

Posterior a la realización de la cuenta pública, el servicio deberá publicar un nuevo documento, denominado D3, correspondiente al informe final del proceso, el cual contendrá las respuestas a las observaciones ciudadanas que se reciban.

CRONOGRAMA DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2026 DE SERNATUR



CONTENIDOS DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2026 DE SERNATUR

Sobre el Servicio Nacional de Turismo

Sernatur tiene como misión institucional ejecutar planes y programas basados en la Política Nacional de Turismo para el desarrollo de los destinos turísticos, a través de la promoción turística, el fomento del turismo interno y la entrega de herramientas y asesorías técnicas para la competitividad, la formalización y la sostenibilidad de los prestadores de servicios turísticos.

El servicio busca incrementar la contribución del gasto por turismo en las exportaciones de servicios, promoviendo una oferta turística de mayor valor agregado que permita atraer visitantes de mayor nivel de gasto y generar beneficios directos para las economías locales.

En este marco, impulsa iniciativas orientadas a disminuir la estacionalidad de la actividad turística, mediante programas y paquetes de viajes que incentivan la demanda en temporadas media y baja, promoviendo el fortalecimiento de la competitividad y la sostenibilidad de los prestadores de servicios turísticos, a través de instrumentos de diferenciación, facilitando su formalización e implementando herramientas en los territorios, con el fin de generar destinos más preparados para enfrentar los desafíos del sector.

Gestión 2025

La actividad turística consolidó su recuperación y crecimiento tanto a nivel mundial como nacional. El turismo global alcanzó 1.534 millones de llegadas de turistas internacionales, con un crecimiento de 5 % respecto del año 2024, e ingresos totales por USD 2.195 billones. Chile se posicionó como el tercer principal destino turístico de Sudamérica, alcanzando 6 millones de llegadas internacionales en 2025, con un crecimiento de 14,6 % respecto del año anterior y un incremento de 32,9 % frente a los niveles prepandemia.

El dinamismo del turismo receptivo generó ingresos estimados por USD 4.157 millones, con un crecimiento anual de 14,9 %. Las actividades características del turismo generaron 670.000 puestos de trabajo en 2025, equivalentes al 7,1 % del empleo total del país. Las mujeres alcanzaron el 48,5 % del empleo turístico, superando su participación promedio en la economía nacional.

En 2024, existían más de 216.000 empresas asociadas a actividades características del turismo, equivalentes al 13,7 % del total del país, de las cuales el 76,1 % corresponde a micro, pequeñas y medianas empresas. Durante 2025, se registraron 62,4 millones de viajes internos con pernoctación, reflejando la relevancia del mercado nacional para la sostenibilidad del sector.

El posicionamiento turístico de Chile en mercados nacionales e internacionales generó retornos que alcanzaron entre dos y veintitrés veces lo que se invirtió, según el instrumento utilizado:

- Ferias: 5,5 veces lo invertido.
- Eventos: hasta 22,8 veces lo invertido.
- Captación de congresos: 2,2 veces lo invertido.
- Prensa e influenciadores: 103 veces lo invertido.

Un hito relevante fue el Adventure Travel World Summit 2025, que reunió a 689 delegados de 56 países, proyectando ingresos futuros estimados en más de USD 110 millones y publicaciones valorizadas por sobre los USD 370.000. Respecto al segmento MICE, se captaron 22 congresos internacionales que movilizarán más de 17.500 delegados al país en los próximos años. Asimismo, Chile fue reconocido por séptima vez como Mejor Destino de Turismo Aventura del Mundo y ha mantenido once años consecutivos su liderazgo en Sudamérica, en los World Travel Awards. También recibió reconocimientos de los medios y plataformas Forbes, TIME y Tripadvisor, que destacaron destinos y experiencias turísticas chilenas a nivel internacional.

En materia de promoción nacional, durante 2025 avanzamos desde una lógica de articulación regional hacia el desarrollo de una plataforma nacional de comercialización turística, fortaleciendo la conexión entre la oferta y la demanda turística a lo largo del país. Uno de los principales hitos fue la realización de la cuarta versión de la Rueda de Negocios de la Patagonia, instancia que reunió a 45 empresas turísticas de las regiones de Los Lagos, Aysén y Magallanes, junto con 32 turoperadores y agencias de viajes compradoras, lo cual generó nuevas oportunidades de comercialización y fortaleció los vínculos entre los distintos actores del sector.

Paralelamente, alcanzamos más de 77 millones de personas mediante nuestras plataformas digitales y más de 6 millones de visitas a los sitios oficiales de promoción turística.

En lo que se refiere a la gestión nacional para el desarrollo del sector, Sernatur realizó diferentes acciones. Una de ellas es el Programa de Turismo Municipal, mediante el que se mantiene un trabajo coordinado con 318 municipios, alcanzando un total de 80 Distinciones de Municipalidad Turística a nivel nacional.

En el marco del fortalecimiento de destinos más competitivos y sostenibles, en 2025 y hasta marzo de 2026, se emitieron 985 pronunciamientos técnicos destinados a evaluar el impacto turístico y paisajístico de diversas iniciativas desarrolladas en los territorios, contribuyendo así a promover un desarrollo turístico sostenible.

Se avanzó en el Sistema de Competitividad Empresarial Turística, apoyado por el BID, y se registraron 108 Sellos Q de Calidad Turística y 149 Sellos S de Sustentabilidad. Más de 1.190 prestadores participaron en iniciativas de mejora continua y más de 5.000 personas se matricularon en la plataforma Aprende Turismo. Asimismo, fortalecimos nuestras herramientas de calidad, sostenibilidad e inclusión, junto con el impulso de iniciativas en favor de la equidad de género, la accesibilidad y la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y

adolescentes en el contexto del turismo (ESNNA-VT), capacitando a 1.477 personas en prevención de este delito, mientras que 131 empresas y municipios adhirieron al Código de Conducta correspondiente.

Asimismo, se avanzó en el proyecto de ley que fortalece la seguridad de las actividades de turismo aventura, que busca modernizar el sistema regulatorio vigente mediante un modelo de certificación basado en niveles de riesgo, fortaleciendo las herramientas de supervisión y protección de turistas. A su vez, se actualizaron 15 normas chilenas de turismo aventura.

Se realizaron 2.144 inspecciones a servicios turísticos a nivel nacional (1.096 a alojamiento y 1.048 a turismo aventura) y 158 operativos de fiscalización orientados a reducir la informalidad.

En turismo interno continuamos enfrentando uno de los principales desafíos del sector: la estacionalidad. Durante 2025, observamos que el 96 % de las comunas beneficiadas por nuestros programas redujo sus niveles de estacionalidad, favoreciendo una distribución más equilibrada de la actividad turística durante el año.

En este ámbito, el Programa de Turismo Interno —conformado por Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio y Turismo Familiar— generó un total de 68.722 viajes y más de 230.000 pernoctaciones en 82 comunas de las 16 regiones del país. El monto total de subsidio alcanzó los \$8.935 millones, movilizandorecursos hacia la industria por más de \$22.903 millones, con un efecto multiplicador financiero de 2,6 pesos por cada peso invertido. El nivel de satisfacción de los pasajeros alcanzó el 97 % y la política pública beneficia anualmente a cerca de 1.000 empresarios, preferentemente mipymes.

Avances 2026

En lo referente a crecimiento, en coherencia con los nuevos lineamientos, en promoción internacional se están fortaleciendo los mecanismos de evaluación del desempeño y el retorno de las acciones implementadas, incorporando métricas vinculadas al posicionamiento de destinos, la generación de oportunidades comerciales y la contribución al ingreso de divisas. Se incorpora inteligencia de mercado, análisis de tendencias, comportamiento de la demanda y seguimiento de indicadores económicos asociados al turismo receptivo, permitiendo focalizar los esfuerzos promocionales en mercados con mayor potencial de aporte económico y fortalecer la contribución de la promoción turística al crecimiento sostenible de la industria y al desarrollo económico de Chile.

En la misma línea, se ha fortalecido la efectividad de los programas de Turismo Interno, ejecutando a la fecha un total de 26.819 pasajeros, representando 5.000 pasajeros más que en el año 2025 a la misma fecha, lo que representa un avance del 41 % en Vacaciones Tercera Edad, un 32 % en Gira de Estudio y un 56 % en Turismo Familiar.

En el marco de facilitar la formalización de mipymes del sector, se ha iniciado el desarrollo de una herramienta que orienta a los prestadores de servicios turísticos en la ruta para la formalización, reduciendo barreras de acceso al sistema formal y facilitando el cumplimiento de los requisitos para el desarrollo de actividades turísticas. De esta manera, abordamos brechas clave en el sector, como la dispersión de información y la complejidad de los procesos asociados a la formalización, especialmente, para micro y pequeñas empresas turísticas en destinos emergentes y rurales, las que al lograr su formalización se convierten en fuentes de empleo.

Con este mismo fin, hemos avanzado ya en un primer prototipo visual de un Sistema de Competitividad Empresarial Turística, que permita conocer el nivel de desarrollo competitivo de las empresas turísticas, identificando sus brechas y vinculándolas con instrumentos y programas de apoyo para su solución, lo que acelerará el desarrollo competitivo de las empresas del sector.

En el ámbito de la seguridad, participamos en la Mesa Nacional del Sistema de Garantías para la Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia, mediante el trabajo de prevención de la ESNNA-VT. Además, se ha participado en jornadas mensuales de capacitación junto a la PDI para la adhesión al Código de Conducta de la prevención de este delito. Durante el primer semestre de este año, se ha capacitado a 750 personas, acumulando a la fecha más de 500 adhesiones a este código.

Desafíos 2026-2027

Para 2026 se proyecta la llegada de aproximadamente 5,3 millones de turistas internacionales a Chile, lo que se sustenta en la evolución en los principales mercados emisores y en el crecimiento registrado por mercados estratégicos de largo alcance, como Europa, Asia y Oceanía, cuyos flujos presentan incrementos durante los primeros meses del año. Asimismo, se observa un desempeño favorable en mercados prioritarios, como Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Francia, España, Alemania, Australia y China, lo que contribuye a una mayor diversificación de la demanda turística internacional hacia el país.

Tras alcanzar ingresos estimados por más de USD 4.157 millones durante 2025, se espera mantener una contribución significativa de la actividad turística a la economía nacional, fortaleciendo especialmente la recuperación de los mercados internacionales de mayor valor y el posicionamiento de Chile como destino turístico competitivo a nivel global.

En materia de empleo, al trimestre de febrero, marzo y abril de 2026, el sector registró cerca de 685.000 personas ocupadas y una participación del 7,3 % sobre el total de la economía, manteniendo una participación superior al 7 % del empleo nacional y destacando por su capacidad de generar oportunidades laborales para las mujeres, quienes representan cerca de la mitad de las personas ocupadas en actividades turísticas. Se espera que la recuperación de la demanda turística impulse la creación de empleos formales y fortalezca la actividad económica en los territorios.

Continuaremos impulsando el turismo interno como un pilar estratégico para el desarrollo del sector. Los más de 62 millones de viajes internos realizados en 2025 y el crecimiento sostenido de los viajes con pernoctación demuestran el importante aporte del mercado nacional a la estabilidad y sostenibilidad de la actividad turística. Con miras a 2027, reforzaremos este impulso mediante una mayor inversión y nuevas iniciativas que fomenten el turismo dentro de Chile.

Por otra parte, se desarrollará la tercera versión de Expedition Chile, plataforma propia de generación de negocios para fortalecer la comercialización internacional de la oferta turística nacional. Este año, se reunirán a 55 operadores turísticos nacionales con compradores internacionales de mercados prioritarios. Complementariamente, se realizará una rueda de negocios internacional con el fin de generar nuevas oportunidades de comercialización para empresas y destinos de diversas regiones del país.

Se implementará la Estrategia de Promoción Turística Internacional Chile 2027, avanzando desde un enfoque centrado en el volumen de visitantes hacia un modelo orientado al impacto económico, privilegiando la atracción de turistas de alto valor, con mayor permanencia y capacidad de gasto. La estrategia prioriza mercados con alto

potencial de generación de valor: Brasil, Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Francia, España, Alemania y Australia, junto con mercados emergentes como China e India, incorporados recientemente a las acciones de promoción internacional.

En materia de desarrollo territorial, uno de los principales desafíos es fortalecer la gestión y la planificación turística de los destinos mediante la implementación de instrumentos de apoyo, la generación y difusión de información estratégica para la toma de decisiones, la emisión oportuna de pronunciamientos sectoriales y el fortalecimiento de capacidades técnicas en los territorios. Se robustecerán los mecanismos de seguimiento vinculados al Modelo para el Fortalecimiento de la Gestión Turística Municipal y los procedimientos asociados a la adhesión al Código de Conducta para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes contra la Explotación Sexual en Viajes y Turismo (ESNNA-VT).

En el ámbito empresarial, el Sistema de Competitividad Empresarial Turística estará operativo y se buscará avanzar desde un modelo basado en instrumentos independientes de fortalecimiento empresarial hacia un sistema integrado. Este cambio incluye diferentes herramientas como los Sellos Q de Calidad y S de Sustentabilidad, los compromisos de mejora y las certificaciones del programa Aprende Turismo, para dar paso a un enfoque más estratégico y articulado.

En materia de formalización, se desarrollarán herramientas digitales para el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos, avanzando hacia una ventanilla única de formalización que integre orientación especializada, acompañamiento digital e interoperabilidad con organismos públicos vinculados al desarrollo productivo. Se contempla, además, el diseño de un ecosistema de beneficios asociado a la formalización, promoviendo la articulación público-privada y generando mejores condiciones para la inversión, el acceso a instrumentos de fomento y el crecimiento sostenible de las empresas turísticas.

Respecto del Programa de Turismo Interno, se proyectan cerca de 245.000 pernoctaciones y un total de 63.557 llegadas de pasajeros, con una inversión en subsidio de \$9.601.421.000, movilizandorecursos al sector cercanos a los \$24.000 millones y manteniendo un efecto multiplicador de 2,6. En específico por programa, implementaremos un modelo de comercio electrónico en Vacaciones Tercera Edad; se incorporarán jóvenes de 7° y 8° básico a los viajes de Gira de Estudio, así como nuevos destinos y modalidades de transporte; y se ampliarán cupos y destinos en Turismo Familiar-Turismo Mujer.

Ejecución presupuestaria

Durante 2025, el Servicio Nacional de Turismo contó con un presupuesto autorizado de \$34.228 millones, de los cuales ejecutó \$33.065 millones, alcanzando un nivel de ejecución presupuestaria de 96,6 %. Este resultado refleja una gestión eficiente de los recursos públicos asignados y el cumplimiento de las acciones comprometidas para el desarrollo y el fortalecimiento del turismo nacional. Destaca, en especial, la ejecución del presupuesto destinado a promoción internacional, que alcanzó un 98,5 %, permitiendo fortalecer el posicionamiento de Chile en mercados extranjeros y contribuir al crecimiento del turismo receptivo.

Respecto de la distribución de los recursos ejecutados, el 38,4 % se destinó al fortalecimiento de las capacidades institucionales, línea que considera diversas acciones orientadas a mejorar la gestión del sector turístico, incluyendo el apoyo y la orientación a los prestadores de servicios turísticos para avanzar en sus procesos de formalización. Este ámbito concentró el 12,4 % del presupuesto total ejecutado. Asimismo, un 28,5 % de los recursos fue destinado a los programas de Turismo Interno.

Ejecución presupuestaria 2025:



En cuanto al año 2026, al cierre del periodo informado, Sernatur ha ejecutado \$8.333 millones de un presupuesto vigente de \$30.972 millones, lo que equivale a un 26,9 % de ejecución. Este porcentaje es consistente con la programación anual del servicio, considerando que una parte importante de sus actividades y compromisos presupuestarios se concentra durante el segundo semestre del año, especialmente, aquellas vinculadas a promoción turística, programas de Turismo Interno y otras iniciativas de alcance nacional e internacional. Por ello, se proyecta la ejecución total de los recursos autorizados al término del ejercicio presupuestario.

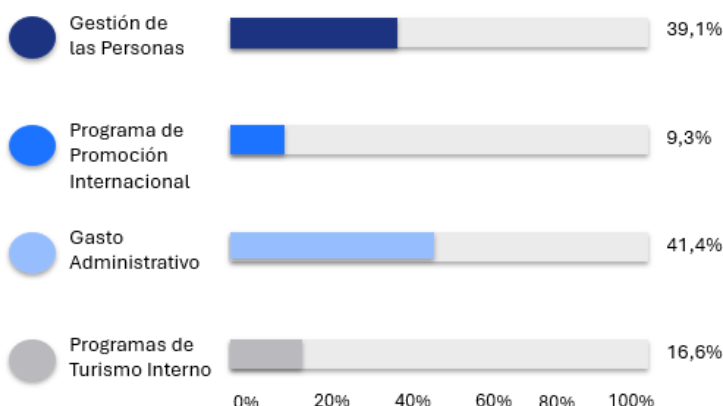
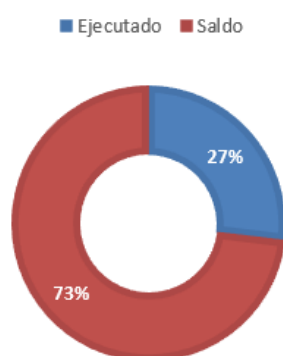
Ejecución presupuestaria 2026¹:

¹ Al 18 de junio de 2026.

Presupuesto Vigente
\$30.972.115.000

Gasto Ejecutado
\$8.333.301.108

% Ejecución
26,9%



Participación ciudadana

El Servicio Nacional de Turismo ha impulsado de manera permanente diversos mecanismos que permiten acercar la institución a la ciudadanía, promoviendo espacios de información, diálogo y colaboración.

Durante 2025, Sernatur continuó fortaleciendo sus mecanismos institucionales de participación ciudadana, consolidando cuatro herramientas permanentes que contribuyen a una gestión más transparente, participativa y cercana a las necesidades e intereses de las personas.

En primer lugar, a través del mecanismo de acceso a información relevante, se trabajó para garantizar el acceso oportuno a la información pública mediante acciones de transparencia activa y pasiva, la atención de consultas ciudadanas a través de Turismo Atiende, la actualización permanente de los canales digitales institucionales y la difusión de información de interés para la ciudadanía. Estas acciones permitieron facilitar el acceso a información clara, oportuna y pertinente sobre la gestión institucional.

A través del mecanismo de consulta ciudadana, se promovió la participación de la ciudadanía y de los distintos actores del sector turístico mediante la realización de 17 consultas públicas que apuntaron a la actualización y el fortalecimiento de normas vinculadas al turismo aventura. Estas iniciativas fueron desarrolladas de manera coordinada entre Sernatur, la Subsecretaría de Turismo y el Instituto Nacional de Normalización (INN), permitiendo recoger opiniones, experiencias y aportes que contribuyen al mejoramiento continuo de los estándares que orientan el desarrollo de esta actividad en el país.

De igual manera, Sernatur consolidó el fortalecimiento de la participación ciudadana mediante su Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc), constituido por primera vez en 2023. Durante 2025 continuó con su primer ciclo de gestión de este órgano consultivo, lo que permitió establecer un espacio de diálogo y colaboración entre la institución y representantes de la sociedad civil vinculados al turismo. En este periodo, se realizaron reuniones de trabajo y coordinación, destacando la organización conjunta de un seminario sobre regulación de los servicios turísticos, una iniciativa que promovió el intercambio de experiencias y la generación de propuestas para fortalecer el desarrollo sostenible y competitivo del sector turístico.

Asimismo, Sernatur desarrolla anualmente su Cuenta Pública Participativa, instancia a través de la cual informa a la ciudadanía sobre los principales resultados de su gestión, el uso de los recursos públicos y los desafíos institucionales de cara al futuro.

Mirando hacia los años 2026 y 2027, el Servicio Nacional de Turismo continuará impulsando acciones orientadas a fortalecer la participación ciudadana y la vinculación con la sociedad civil. Entre las principales iniciativas, destaca la actualización del reglamento del Cosoc, con el propósito de fortalecer su rol asesor, promover una participación más activa de sus integrantes y consolidar una coordinación permanente entre este organismo.

Además, se llevará a cabo la renovación y constitución de un nuevo Cosoc para el periodo 2026-2028, con el objetivo de ampliar y fortalecer la representación de actores vinculados al turismo, contribuyendo a una gestión más participativa, transparente y conectada con las necesidades y desafíos del sector.



Chile —
— **cuenta**
con todos