

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2017

MINISTERIO DE ECONOMÍA,
FOMENTO Y TURISMO

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

09 de marzo de 2018
Avenida Providencia 1550, Providencia, 227318310
www.sernatur.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo.....	4
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	4
Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño. Avances de la Gestión 2014-2018	4
Subsecretaría de Turismo. Avances de la Gestión 2014-2018	5
Subsecretaría de Pesca y Acuicultura. Avances de la Gestión 2014-2018.....	5
Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera. Avances de la Gestión 2014-2018.....	6
Corporación de Fomento de la Producción. Avances de la Gestión 2014-2018	7
Comité Innova Chile. Avances de la Gestión 2014-2018	8
Fiscalía Nacional Económica. Avances de la Gestión 2014-2018.....	9
Instituto Nacional de Estadísticas. Avances de la Gestión 2014-2018.....	10
Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Avances de la Gestión 2014-2018	10
Servicio de Cooperación Técnica. Avances de la Gestión 2014-2018.....	11
Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura. Avances de la Gestión 2014-2018	11
Servicio Nacional de Turismo. Avances de la Gestión 2014-2018	12
Servicio Nacional del Consumidor. Avances de la Gestión 2014-2018.....	13
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Avances de la Gestión 2014-2018.....	14
2. Resumen Ejecutivo Servicio	16
3. Resultados de la Gestión año 2017	19
4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022.....	31
5. Anexos.....	36
Anexo 1: Identificación de la Institución	37
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018	37
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	1
c) Principales Autoridades	1
Anexo 2: Recursos Humanos.....	2
a) Dotación de Personal	2
b) Personal fuera de dotación.....	5
c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	8
Anexo 3: Recursos Financieros.....	13

a) Resultados de la Gestión Financiera.....	13
b) Comportamiento Presupuestario año 2017	14
c) Indicadores Financieros.....	16
d) Fuente y Uso de Fondos	16
e) Cumplimiento Compromisos Programáticos.....	17
f) Transferencias	18
g) Inversiones	18
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017	19
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 – 2017.....	22
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017)	23
Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 de julio al 31 de diciembre de 2017).....	24
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017	29
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017	33
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017.	40
Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.....	44
Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018.....	45
Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018	45
Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017	46

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo tiene la misión de promover la modernización y competitividad de la estructura productiva del país, la iniciativa privada y la acción eficiente de los mercados, el desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de la economía del país a fin de lograr un crecimiento sostenido, sustentable y con equidad, mediante la formulación de políticas, programas e instrumentos que faciliten la actividad de las unidades productivas del país y sus organizaciones corporativas y las instituciones relacionadas con el desarrollo productivo y tecnológico del país, tanto públicas y privadas, nacionales y extranjeras.

La Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, coordinada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, es la hoja de ruta del Gobierno en materia de productividad. Está compuesta por 47 medidas –nueve proyectos de ley y 38 medidas administrativas- y fue construida a partir de cuatro objetivos estratégicos: (i) Promover la diversificación productiva e impulsar sectores con alto potencial de crecimiento, (ii) democratizar el emprendimiento y la innovación, (iii) aumentar la productividad y competitividad de nuestras pymes, apoyando su gestión, asociatividad y acceso a financiamiento, y (iv) fortalecer la institucionalidad y gestión del Estado para apoyar la competitividad del sector productivo, el 89 por ciento de las medidas propuestas han sido cumplidas.

Dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en 2017, podemos destacar:

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño. Avances de la Gestión 2014-2018

La Agenda de Productividad dio paso a la creación del primer Laboratorio de Innovación Pública de Latinoamérica. Su mandato es desarrollar, facilitar y promover procesos de innovación dentro de las instituciones del Estado chileno que tengan como objeto final los usuarios.

Los distintos programas del Laboratorio de Gobierno han logrado movilizar a más de 5.500 personas, entre estudiantes, profesores y emprendedores, al alero de desafíos tan relevantes como mejorar las atenciones de salud, la eficiencia energética y la respuesta pública ante desastres naturales, entre otros. Adicionalmente, más de 2.200 funcionarios públicos a lo largo de Chile, están movilizados en pos de mejorar la gestión del Estado, compartiendo metodologías y buenas prácticas, a través de la Red de Innovadores Públicos.

Al alero de la Agenda, nació Escritorio Empresa, una plataforma electrónica en la cual distintos organismos públicos y organizaciones privadas interoperan para ofrecer en un solo sitio y de manera coordinada un conjunto de soluciones y servicios que las empresas y emprendedores requieren para iniciar y operar sus negocios de manera más eficiente. Hoy se realizan más de 170 mil trámites al mes

mediante las más de 50 soluciones que se ofrecen a la realización de trámites y se han incorporado más de 150 municipios.

Otro hito fue la promulgación de la nueva Ley General de Cooperativas, en enero de 2016, la cual presenta un énfasis importante en inclusión y equidad y profundiza sobre los aspectos más importantes para resguardar el carácter participativo de este tipo de entidades, además de simplificar los trámites y requisitos para su constitución.

Subsecretaría de Turismo. Avances de la Gestión 2014-2018

Durante el período 2014-2017, se ha posicionado la industria del turismo en la agenda pública y avanzado significativamente en materias de promoción, inteligencia de mercado, sustentabilidad, inversión, competitividad, calidad y capital humano. El año 2015 se dio inicio a la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, el que contempla cinco componentes, a través de los cuales se han ejecutado iniciativas en conjunto con el sector público y privado, ejecutando durante el período 34,7 millones de dólares, lo que se suma a los presupuestos propios de otras instituciones.

Se potenció el desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas mediante la implementación del “Plan de acción de turismo sustentable en Áreas Protegidas del Estado 2014-2018”, y la gestión del uso público en parques y reservas nacionales mediante la inversión en infraestructura para visitantes en 14 Áreas protegidas del Estado por un monto de 3.751 millones de pesos.

Durante el período, hubo un Incremento significativo de los recursos destinados a promoción turística internacional, que durante el período 2014-2017 se asignaron más de 56 millones de dólares, inversión que se vio reflejada en el notable crecimiento de llegada de turistas extranjeros, que en 2017 alcanzó la cifra de 6,4 millones de turistas, lo que representa un crecimiento de 14,3%, respecto al año 2016, cifra con la que se duplicó la llegada de turistas en los últimos seis años. El aumento en la llegada de turistas ha estado acompañado con el incremento en el ingreso de divisas provenientes del gasto de los turistas extranjeros en el país, que acuerdo a las cifras preliminares, en 2017 el ingreso de divisas alcanzaría la cifra récord de 4.200 millones de dólares. Además, se logró el posicionamiento de Chile como destino de naturaleza y turismo aventura, lo que se ha visto reflejado en los reconocimientos obtenidos en los World Travel Awards como “Mejor destino de turismo aventura en el mundo” por segundo año consecutivo y “Mejor destino de turismo aventura de Sudamérica” por tercer año consecutivo.

Subsecretaría de Pesca y Acuicultura. Avances de la Gestión 2014-2018

El Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala (INDESPA) ya es una realidad tras su aprobación en el Congreso. La iniciativa legal planteada desde la Subsecretaría de Pesca y Acuicultura busca mejorar la capacidad productiva y/o comercial de los sectores de la pesca artesanal y -por primera vez- de la acuicultura a pequeña escala. Lo anterior, debido a la importancia que tiene la actividad pesquera artesanal en el país y que se desarrolla en más de 460 caletas a lo largo de Chile. INDESPA contará con un presupuesto inicial de

\$16 mil millones de pesos y de alrededor de \$25 mil millones en régimen para apoyar financieramente a los pescadores mediante la facilitación del acceso al crédito a pescadores artesanales, asistencia técnica y capacitación directa o indirecta a los beneficiarios en todo el país.

Además, después de ocho meses de trabajo, se lanzó el Plan Estratégico “Del Mar a mi Mesa 2017-2027” para aumentar el consumo de productos del mar en Chile, con una hoja de ruta al 2027. En ese plazo se propone dar un salto en la presencia de pescados y mariscos en la alimentación, pasando de los actuales 13 kilos a los 20 kilos per cápita, que hoy constituyen el promedio mundial de consumo.

Mediante los Comités de Manejo, durante el período 2014-2017, se promulgaron 10 planes de manejo, de los cuales 7 corresponden a peces, jibia y crustáceos y 3 corresponden a recursos bentónicos, comprometiendo a todo el sector con la conservación responsable de la actividad.

Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera. Avances de la Gestión 2014-2018

En el período 2014-2018 se realizó la transición desde el antiguo Comité de Inversiones Extranjeras a la nueva Agencia de la Promoción de la Inversión Extranjera, esto en el contexto de importantes cambios normativos impulsados por la aprobación de Ley 20.848, la que establece un nuevo marco e institucionalidad en estas materias. El Comité de Ministros creado por dicha ley, definió la estrategia de fomento y promoción de la inversión extranjera, la cual ha sido implementada por InvestChile, a través de la instalación de los procesos clave, las capacidades y la institucionalidad necesaria para incrementar sustantivamente la materialización de inversiones.

En el marco de la puesta en marcha de la Agencia y, en un trabajo conjunto con DIRECON-Prochile, se instalaron las Agregadurías de Inversión en mercados estratégicos: Tokio para atender Asia, San Francisco para América del Norte y Frankfurt para Europa, las que en conjunto constituyen la red internacional de InvestChile.

En cuanto a la instalación del proceso comercial de la agencia, durante el período, se diseñaron e implementaron las Estrategias Sectoriales de Promoción de Inversiones, las cuales permiten traducir la estrategia de fomento y promoción de la Inversión Extranjera Directa a los sectores priorizados y definir planes de promoción alineados y atingentes a las características de cada sector. Todo ello ha generado que, durante el año 2017, InvestChile realizara más de 106 actividades de promoción de inversiones, en Chile y el extranjero, destinadas a atraer inversiones en los sectores priorizados en cerca de 19 países.

Como resultado de las acciones implementadas, InvestChile está gestionando una cartera de 168 proyectos de inversión extranjera en diferentes etapas de desarrollo, asociados a la creación de más de 8 mil nuevos empleos potenciales y 6 mil 800 millones de dólares de inversión. Asimismo, durante el 2017, contamos con 31 proyectos en fase de materialización, asociados a la creación de 2.369 nuevos empleos y a 912 millones de dólares de inversión.

Corporación de Fomento de la Producción. Avances de la Gestión 2014-2018

Un sello distintivo de la administración de CORFO durante este periodo ha sido el diseño e implementación del programa transforma, a través del cual se han potenciado 34 programas de especialización inteligente, aportando al desarrollo de sectores como la minería, turismo sustentable, agroalimentos, manufacturas avanzadas, economía creativa, pesca y agricultura y a plataformas habilitantes como logística, energía y agua e industrias inteligentes.

Con el objetivo de democratizar el emprendimiento y la innovación se logró un aumento significativo de la masa crítica de emprendimientos dinámicos apoyándose durante el periodo a 2.672 proyectos, además gracias al trabajo realizado por fortalecer el ecosistema emprendedor al finalizar el año 2017 se aprecia una Red de Apoyo a los Ecosistemas de Emprendimiento consolidada y presente en todas las regiones del país; esta red está compuesta por 30 Espacios Colaborativos de Coworking, 7 Espacios Hub Global, 3 Aceleradoras Corporativas en ejecución, 4 Aceleradoras de Sectores Estratégicos y 18 Incubadoras, además del apoyo 4 Programas de Aceleración de Sectores Estratégicos y una red de mentores con cobertura nacional que brinda un importante apoyo a las fases tempranas de creación de emprendimientos

La Agenda de Productividad incorporó por primera vez un enfoque social y de género a la política de emprendimiento. En el caso del emprendimiento social, se destinaron fondos especiales para iniciativas orientadas a impactar positivamente en asuntos medioambientales y sociales, financiando además el primer Hub Global social y el primer fondo de capital de riesgo con foco social.

En términos de género se creó The S-Factory, una iniciativa que opera bajo el alero de Start-Up Chile y que constituye el primer programa de apoyo al emprendimiento tecnológico femenino, orientado a la construcción de prototipos funcionales.

En el ámbito del financiamiento empresarial y estudiantil, se consolidó la gestión de la Gerencia de Inversión y Financiamiento, comenzando por dar una solución a los problemas generados por el atraso en los pagos de siniestros. Alineado con los objetivos de política pública de incentivar el financiamiento privado de proyectos tecnológicos se puso en operación un programa de capital de riesgo orientado exclusivamente a cubrir emprendimientos tecnológicos en etapas más tempranas de desarrollo (fondos de etapas tempranas tecnológicas - FET). La novedad del programa, es que además del financiamiento para la constitución de fondos, se desarrolló una cobertura con el objetivo de alinear los resultados obtenidos con los aportes privados efectuados a los fondos. Durante el año 2017 los primeros fondos FET materializaron inversiones en 11 empresas.

Comité Innova Chile. Avances de la Gestión 2014-2018

A través del Comité InnovaChile, CORFO busca “promover que las empresas nacionales incorporen la innovación e I+D como estrategia para mejorar su productividad, sofisticación y diversificación productiva”, siendo sus desafíos: aumentar el número de empresas que incorporen la innovación como estrategia de competitividad y productividad, diferenciando las estrategias según el tipo de empresas y con participación de empresas de todo el país; y provocar una transformación para un Chile menos desigual y más desarrollado, brindando oportunidades y cambiando el cómo hacemos las cosas.

Al respecto podemos señalar que al 2017 se cuenta con 13 Centros de Extensionismo Tecnológico enfocados en sectores económicos estratégicos del país y operan en distintas regiones del país, que han atendido a más de 4.340 PYMES. Se apoyaron más de 800 proyectos de innovación en 2017, alcanzando un total de 2.028 en el periodo 2014-2017 en comparación con los 434 proyectos apoyados entre 2010 y 2013.

Como parte de la política de profundización en la investigación y desarrollo, es importante señalar que posteriores a las modificaciones a la Ley de I+D en 2012, esta tuvo un aumento sostenido en proyectos certificados alcanzando un máximo de \$76.500 millones en 2016, lo que se complementa a través de los subsidios con componentes de I+D, para lo cual se destina anualmente el 35% de su presupuesto.

Otro elemento importante a destacar ha sido el impulso a la innovación inclusiva, a través de convocatorias con enfoque de género para las líneas de Capital Humano para la Innovación y Voucher de Innovación, las que han apoyado en conjunto más de 146 proyectos por \$1.353 millones. El programa de Innovación Social también ha relevado la innovación desde las regiones, a partir de sus propias necesidades y oportunidades, contando con concursos en las regiones de Atacama, Aysén, Los Lagos, Antofagasta, Valparaíso, Coquimbo y Los Ríos.

Dentro de los principales logros del periodo se puede señalar es la incorporación de Chile a la RED EUREKA, la red de innovación e I+D más grande del mundo. InnovaChile ya ha realizado dos concursos con los diferentes países que incorporan esta red.

Finalmente, la calificación de “Buen Desempeño” obtenida en la Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG) realizada por la Dirección de Presupuesto, permitió reflejar el trabajo realizado logrando constatar entre otros resultados, que el logro del fin y propósitos creados, y los instrumentos están claramente orientados a abordar las fallas de mercado que lo justifican; que no existe captura del programa por un grupo de empresas.

Fiscalía Nacional Económica. Avances de la Gestión 2014-2018

En el período 2014 al 2017 la FNE ha experimentado una ampliación de atribuciones en materia de investigación y denuncia de ilícitos anticompetitivos, esto debido a la publicación de la Ley 20.945 de 2016 que perfecciona el Sistema de Libre Competencia en Chile y que modificó el DL 211 de 1973, normativa base para la FNE.

Con la mencionada modificación, la institución obtuvo la facultad de aprobar o no operaciones de concentración, siendo obligación la notificación por parte de las empresas en aquellos casos que excedan los umbrales determinados en la ley. Junto a ello, se otorgó la capacidad de realizar estudios en sectores económicos para efectuar recomendaciones normativas a entes económicos, se fortalecieron las sanciones a las infracciones a la Libre Competencia, se estableció la obligatoriedad de informar la participación en directorios de empresas competidoras cuando ellas exceden el 10% y también se establecieron condenas penales para el delito de colusión.

Para la implementación legal la FNE debió modificar su estructura y fortalecer la dotación de profesionales especializados en Libre Competencia. En cuanto a los casos más relevantes, cabe destacar para el período 2014 a 2017 la focalización en importantes mercados para la comunidad, dentro de ellos se encuentra el caso contra Agrosúper y otros (Caso pollos) presentado el 2011 y con sentencia en última instancia en el 2015 en la Corte Supremos donde se acogió ampliamente, tanto en sanciones como en valores de multas, lo requerido por la FNE. Similar situación, también en acuerdos colusorios sucedió con el caso contra CMPC y SCA (Caso Tissue) con la presentación el año 2015 y sentencia TDLC el año 2017.

A lo anterior se suman el logro a contar del año 2013 hasta la fecha de un 100% de efectividad en cuanto las sentencias, señalando por parte de las instancias TDLC y Corte Suprema, la decisión de acoger los Requerimientos presentados por parte de la FNE.

En materia de *Advocacy* la FNE continuó trabajando en el ámbito nacional con la difusión de los beneficios de la libre competencia y empoderó su participación a nivel internacional en prestigiosos organismos dedicados a esta materia como son la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, la ICN (*International Competition Network*), ABA (*American Bar Association*), UNCTAD (*United Nations Conference on Trade and Development*). En el año 2017 el Fiscal Nacional Económico fue elegido miembro de la mesa directiva del Comité de Competencia de la OCDE, donde están representadas las más importantes agencias del mundo y el Jefe de División Estudios de Mercados FNE fue seleccionado para ocupar el cargo de Presidente del *Competition Policy and Law Group* de la APEC por los años 2018 y 2019.

Instituto Nacional de Estadísticas. Avances de la Gestión 2014-2018

Durante 2017, el INE elaboró y difundió más de 70 productos estadísticos continuos en diversas temáticas, con metodologías mejoradas y actualizadas con estándares exigidos por organismos internacionales, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Naciones Unidas.

Entre los principales desafíos desarrollados durante este periodo destaca la realización del Censo de Población y Vivienda 2017, que contó con la masiva participación de más de 500 mil censistas que acudieron a 7.600 locales operativos distribuidos por todo el país, arrojando los primeros resultados definitivos en diciembre 2017 con un total de 17.574.003 personas y 6.499.355 viviendas censadas. Otro aspecto a destacar es el desarrollo y profundización del Programa de Modernización en las áreas de Planificación Estratégica, Procesos, Gestión de Personas y Tecnologías, constituyéndose en una fuerte inyección de activos, especialmente en el ámbito informático.

Todo lo mencionado es una muestra del permanente trabajo del INE por el aseguramiento de la calidad de la información que entrega, por la comparabilidad y por la homologación de las estadísticas que elabora; así como del importante esfuerzo de modernización para la mejora en la gestión institucional.

Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Avances de la Gestión 2014-2018

INAPI consolidó sus operaciones como Autoridad Internacional para la Búsqueda y del Examen Preliminar de Patentes (ISA/IPEA, por sus siglas en inglés) en el marco del Tratado de Cooperación en materia de Patentes, lo que en la práctica significa que pasó a ser una de las 21 oficinas de patentes más importantes del mundo, siendo la segunda oficina en la región junto a Brasil, y la segunda en el mundo de habla hispana junto a la oficina española, capaz de desarrollar informes internacionales de patentabilidad.

Durante el año 2017 se recibieron un total de 33.223 solicitudes de marcas nuevas, y 45.008 si se consideran estas solicitudes por una categoría de productos y servicios durante el año 2017. Nuevamente se mejoraron los estándares en los tiempos de tramitación, donde las solicitudes de registro de marcas se obtuvieron en 5,6 meses promedio, bajando por cuarto año consecutivo. Una de las prioridades de INAPI es reducir la antigüedad del stock solicitudes de patente, durante el año 2017 se gestionaron 2.757 solicitudes ingresadas en el año 2013 o anteriores, disminuyendo el stock de solicitudes de esos años en un 59%. Además, este logro se refleja en que la tramitación de una patente sin oposición tiene un horizonte de tramitación de 4,0 años en promedio, lo que implica una reducción de 5% respecto del año 2016.

En materia de gestión de personas, durante el año 2017 se dio inicio en INAPI al primer piloto de Teletrabajo en el Estado de Chile, en el que 17 funcionarios trabajan 4 días a la semana desde sus hogares. Los resultados evidencian una mejora en la conciliación de la vida laboral, familiar y personal en un contexto donde se aumentó la producción institucional tanto en marcas como patentes.

Servicio de Cooperación Técnica. Avances de la Gestión 2014-2018

La Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento propuso un ambicioso plan para mejorar las condiciones de nuestras empresas de menor tamaño. A través de SERCOTEC, se alcanzó la importante cifra de beneficiar a 341.262 empresas de menor tamaño y emprendedores, y a 117 organizaciones de micro y pequeñas empresas, a contar con una mejor gestión, generar lazos asociativos con su entorno y acceder a financiamiento, entre otros.

Durante el año 2017 se terminó la implementación de la red de 51 Centros de Desarrollo de Negocios, que están operados por universidades, organizaciones empresariales y corporaciones de desarrollo productivo y ofrecen una asesoría individual de alto valor para el cliente, sin costo y con una infraestructura con enfoque de inclusividad y género. Los resultados han superado con creces las expectativas ya que, desde el inicio de su operación, los centros han asesorado a casi 23 mil clientes, con más de 4 mil empresas teniendo aumentos en ventas por un total aproximado de \$37 mil millones y se han generado más de 3 mil nuevos empleos formales. Además, más de 1.700 empresas obtuvieron inversiones privadas por alrededor de \$12.000 millones de pesos.

Otro de los compromisos de la Agenda de Productividad implementado por Sercotec fue el programa de fortalecimiento de barrios comerciales que ha sido concebido como un modelo de gestión asociativa del barrio. Actualmente hay 63 barrios participando y entre sus principales resultados están la conformación y formalización de los grupos asociativos locales, la incorporación de nuevas tecnologías para mejorar la experiencia de compra en 10 barrios, la implementación de obras de confianza en 60 barrios para mejorar su imagen, la habilitación de infraestructura en 15 barrios, y la mejora de entorno en 20 de ellos. Esta experiencia fue reconocida por City Leadership Lab de University College of London.

Otro compromiso de gobierno fue duplicar el Fondo de Modernización de Ferias Libres, pasando de \$1.062 millones a \$2.033 millones de ejecución. Esto permitió que en el periodo se ejecutaran \$6.500 millones aproximadamente y se beneficiara a más de 31 mil puestos de ferias.

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura. Avances de la Gestión 2014-2018

Se ingresó al Congreso el proyecto de Ley que “Moderniza y fortalece el ejercicio de la función pública del Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura” (Boletín 10482-21). Este proyecto contiene entre otras materias, disposiciones para perfeccionar normas tales como nuevas facultades de monitoreo, control y vigilancia, nuevas infracciones y delitos y nuevas obligaciones para los agentes de la actividad pesquera.

Durante el año 2017, las actividades de fiscalización orientadas al sector de la pesca extractiva (no incluye aquellas efectuadas vía monitoreo satelital de naves) contempladas en el plan alcanzaron a 83.516. De estas actividades, un 97% corresponde a actividades de inspección en terreno y el otro 3% a verificaciones de tipo documental, subiendo las actividades en terreno un 12,8% respecto del año anterior. Además, se consolidó la Escuela de Fiscalización de SERNAPESCA, creada en el año

2015 para potenciar las capacidades de los fiscalizadores, privilegiando la transferencia de conocimiento entre los funcionarios poniendo así en valor su experiencia.

Se puso en marcha un plan para facilitar las declaraciones de operación que deben hacer los usuarios sectoriales, ofreciendo servicios en línea, buscando con ello, además de mejorar la satisfacción de usuarios, contar con información oportuna y de calidad, requisito indispensable para mejorar los procesos de fiscalización. Un esfuerzo destacable por sus resultados es el sistema de trazabilidad a través del cual a fines del 2017 se logró que de un total de 213 mil 119 declaraciones de la pesca artesanal, el 66% (140 mil 210) ingresaron a través del sistema de trazabilidad.

Servicio Nacional de Turismo. Avances de la Gestión 2014-2018

Durante el periodo, Sernatur ejecutó los Programa Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio e implementó el Programa Turismo Familiar, este último comprometido en el Programa de Gobierno, reafirmando con ello su compromiso de facilitar el acceso de distintos grupos de interés a los beneficios que proporciona la actividad turística y al mismo tiempo, contribuir al desarrollo de la industria turística en los distintos destinos participantes. En su conjunto, estos programas pudieron beneficiar a más de 345.000 personas y un promedio de 647 prestadores de servicios turísticos por año, principalmente micro, pequeñas y medianas empresas del sector turismo y alcanzó una inversión superior a los MM \$33.000.000 sólo por concepto de subsidio. El nuevo Programa Turismo Familiar, iniciado el año 2015, benefició a 31.267 personas, repartidas en 12.096 familias vulnerables desde la región de Atacama hasta la región de Los Ríos, visitando 25 destinos diferentes y con una participación promedio de 36 servicios de Alojamiento Turístico por año, totalizando un aporte en el periodo por concepto de subsidio de MM \$3.465.705.- Por su parte el Programa Vacaciones Tercera Edad movilizó en sus temporadas a más de 214.000 pasajeros, en más de 50 destinos a lo largo de todo el país, lo que significó una inversión por parte del Estado de un monto total de MM \$19.552.195 sólo por concepto de subsidio, en la prestación de los distintos servicios del paquete turístico se vieron beneficiadas 821 empresas o prestadores de servicios durante el año 2017, alcanzando un promedio anual de 481 empresas del sector. Finalmente, el Programa Gira de Estudio, en el mismo periodo favoreció a 102.691 pasajeros en 22 destinos repartidos en todo el país, gracias a un aporte estatal de MM \$10.788.435.-, la participación de prestadores de servicios turísticos alcanzó un promedio anual de 130. Cabe destacar que, durante este periodo, se firmaron importantes convenios de colaboración con el Ministerio de Educación, SENADIS y SENAME, en el marco de distintas políticas públicas que permitieron ampliar el alcance inclusivo del Programa.

Otro aspecto relevante de la gestión fue la certificación voluntaria para los prestadores de servicios turísticos, logrando terminar el año 2017 con 536 servicios que cuentan con Sello de Calidad Turística vigente, de los cuales 415 son nuevas empresas que se han sumado al Sistema durante este Gobierno. En materia de turismo receptivo, destacables son las cifras de turistas internacionales que nos visitaron durante el periodo 2014 – 2017, los que sobrepasaron los 20 millones, resultado que en gran medida se debe a la implementación del Plan de Marketing Turístico Internacional y de estrategias que favorecen la diversificación de la oferta turística con elementos culturales a través de la promoción de productos y destinos emergentes.

La declaración por parte de Naciones Unidas a 2017 como el Año del Turismo Sostenible para el Desarrollo, implicó aumentar de modo considerable el número de prestadores de servicios turísticos certificados con la Distinción en Turismo Sustentable (Sello S): solo en 2017 se registraron 121 Sellos S vigentes, todo un récord en cuanto al número de certificaciones en sustentabilidad. Además, se obtuvo el reconocimiento de GSTC (Consejo Global de Turismo Sustentable) a los estándares para turoperadores y agencias de viajes del Sello S.

Servicio Nacional del Consumidor. Avances de la Gestión 2014-2018

Con respecto al Proyecto que modifica la Ley 19.496, con fecha 18 de enero de 2018, el Excmo. Tribunal Constitucional se pronunció acerca del Proyecto de Ley, declarando inconstitucionales algunos de los nuevos preceptos que se pretendían introducir a la Ley 19.496, entre los que destacan aquellas normas relacionadas con la Facultad sancionatoria y la Facultad normativa. En este contexto las principales modificaciones y mejoras que serán introducidas con el Proyecto de Ley son: el cambio sustantivo de la institucionalidad de protección de los derechos de los consumidores, permitiendo generar procedimientos más rápidos y eficaces, fortaleciendo a las Asociaciones de Consumidores y entregando más facultades al SERNAC; se confiere al SERNAC atribuciones fiscalizadoras, lo que significa que se aumentan los techos de las multas dando mayor margen a quien impone la multa y aumenta el plazo de la prescripción de 6 meses a 2 años; por otro lado, el proyecto fortalece a las asociaciones de consumidores, actores relevantes en la protección al consumidor.

El presupuesto para el periodo 2014-2018 contempló en específico asignación de recursos para el Proyecto de Modernización el cual ascendió a \$2.098.471.000 ejecutándose aproximadamente un 99%, destacándose las acciones centradas en el despliegue y alineamiento de la estrategia a nivel nacional; en el diseño de iniciativas estratégicas, generación de tableros de contribución y Modelo de gobernanza; y en la implementación de las iniciativas que darán forma al ecosistema tecnológico de SERNAC con énfasis en los datos e información. Por otra parte, se asignaron más de M\$ 1.700.000 al Programa de Educación Financiera (PEF), del cual se ejecutó un 97%, permitiendo llegar a más de 345 mil beneficiarios únicos a través de 3.481 actividades educativas, para escolares, jóvenes y personas mayores. Además, se logró la incorporación de 616 establecimientos al Programa. Asimismo, 1.913 participantes aprobaron en el curso de perfeccionamiento docente. En materias de Fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores, el monto total destinado a la ejecución de los proyectos durante los 4 años de gestión sobrepasa los MM\$ 1.556, efectuándose 8 llamados a Fondo Concursable, con un total de 207 proyectos que beneficiaron a 77 asociaciones de consumidores. Se destaca además la gestión en el territorio, realizado a través del SERNAC Móvil, que es un canal de atención presente en todo el territorio nacional y que efectúa la gestión de consultas (ingreso y cierre) e ingreso de reclamos. Esta iniciativa, cuenta con 3 Móviles, los cuales recorrieron todas las regiones del país, logrando una cobertura para el periodo de 338 comunas de un total nacional de 346, equivalente al 98%.

En el ámbito productivo, se destacan los resultados obtenidos en materias de Estudios de la industria, empresas y producto, con la realización de 476 Estudios, reportes y ranking, dentro de los cuales se destacan 254 estudios, 49 ranking y 173 reportes. Al mismo tiempo, se realizaron 2.643 Sondeos de precios de los cuales 2.345 fueron en regiones. Además, se realizaron 10 Estudios de caracterización

y comportamiento del consumidor con el propósito de conocer de manera adecuada las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

En materia de orientación, asesoría jurídica y protección, durante el periodo 2014-2018 han ingresado 1.632.911 Consultas y se recibieron 1.158.506 Reclamos para su tramitación ante las empresas, a través de los distintos canales de atención con que cuenta el SERNAC. En el ámbito de la protección al consumidor, se dio inicio a 219 Mediaciones Colectivas, 108 Demandas Colectivas y 4.577 Juicios de Interés General. Además, durante el período, se cerraron 3.437 Juicios de Interés General obteniéndose resultado favorable en un 75% de los juicios y se cerraron 222 Mediaciones Colectivas, de las cuales alrededor del 45% obtuvieron resultado favorable, acordándose como compensación en favor de los consumidores más de 104 mil millones de pesos, para más de 17 millones de personas beneficiadas. Además, durante el 2017, se presentó la mayor alza respecto a las demandas colectivas en defensa de los intereses colectivos y difusos, llegando a un total de 55 Demandas Colectivas, representando un aumento de 143% en relación al mejor año productivo. Se revisaron 123 contratos de Adhesión, cuyo análisis de cláusulas abusivas, derivaron en una serie de acciones administrativas y judiciales. Siguiendo en la línea de protección, se levantaron 1.410 Actas de Ministro de Fe a nivel nacional, labor que está dirigida a certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida Ley de Protección al Consumidor. De la implementación de dicha programación, resultaron un total de 834 denuncias por concepto de Salidas de Ministros de Fe.

En materia de Información y Difusión, se llevaron a cabo 33 Campañas Comunicacionales y 60 versiones de la Feria del Consumidor, permitiendo acercar la oferta pública del SERNAC a los ciudadanos de manera directa, promoviendo actores informados y empoderados de sus derechos como consumidores. Se destaca, además, la generación de más de 75 mil menciones en la prensa, más de 591 mil seguidores en Twitter, más de 10 millones de visitas en nuestra web y más de 48 mil seguidores en Facebook.

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Avances de la Gestión 2014-2018

Desde la entrada en vigencia de la Ley 20.720 en octubre de 2014 a diciembre de 2017 se contabilizan en total 79.034 atenciones presenciales. De éstas, el 52% corresponden a la región Metropolitana. Le siguen en orden descendente la región del Biobío (7%), la región de Valparaíso (5%), y la región de Arica y Parinacota (4%). Por otro lado, el tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos disminuyó de 52 días en el año 2016 a 38 días en el 2017.

Del año 2014 a la fecha, se han acogido a tramitación 8.815 procedimientos concursales, 3.110 de Renegociación de la Persona Deudora, 2.044 de Liquidación de bienes de empresas, 3.522 de Liquidación de bienes de la persona deudora y 139 de Reorganización de la empresa deudora.

Los procedimientos de renegociación evidencian un aumento sostenido, al considerar la variación del año 2017 con respecto al año anterior se observa un incremento en un 25% de casos. En tanto, el año 2017 se fiscalizaron 148 quiebras, 500 fiscalizaciones a incautaciones a Empresas Deudoras y 303 a personas deudoras, y se efectuaron 241 fiscalizaciones a enajenaciones de bienes a Empresas

Deudoras, y 138 a personas deudoras. En el marco de la antigua legislación, 202 quiebras fueron sobreseídas definitivamente.



JORGE RODRIGUEZ GROSSI
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO



2. Resumen Ejecutivo Servicio

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 las Direcciones Regionales de Turismo. También hay oficinas locales en San Pedro de Atacama, Isla de Pascua, San Vicente, Chillán, Salto del Laja, Cañete, Los Ángeles, Arauco, La Unión, Osorno, Chiloé, Palena, Chile Chico y Puerto Natales. En total trabajan 553 personas, el 58.2% son mujeres equivalentes a 322 funcionarias.

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.

De acuerdo con lo comprometido en el Programa de Gobierno, el Servicio Nacional de Turismo logró durante 2017 ampliar la cobertura de sus programas Gira de Estudio y Vacaciones Tercera Edad, alcanzando a beneficiar un total de 74.988 personas. Gira de Estudio hizo viajar a 24.988 jóvenes estudiantes, mientras que Vacaciones Tercera Edad, a 49.125 adultos mayores. Por su parte, el programa Turismo Familiar benefició a 11.340 chilenos y chilenas provenientes de 4.730 familias vulnerables de nuestro país. A la fecha, esta iniciativa ha acumulado un total de 31.267 pasajeros desde que comenzara a ejecutarse en 2015. De esta forma, la suma de los beneficiarios de las tres iniciativas de turismo social alcanza a 85.453 personas, cumpliendo así el componente de Incentivo al Turismo Interno con Enfoque Inclusivo.

En cuanto al compromiso de aumentar la cantidad de las empresas certificadas, Sernatur promovió el Sello de Calidad Turística (Sello Q), distintivo que se otorga al obtener la Certificación de Calidad Turística, que busca mejorar la calidad de servicios turísticos para contar con una oferta más competitiva. En 2017 se consiguió la cifra de 536 servicios con Sello Q vigente, de los cuales 415 se sumaron al sistema durante este Gobierno.

2017 fue declarado por Naciones Unidas como el Año del Turismo Sostenible para el Desarrollo, lo que implicó que las direcciones regionales del servicio promovieran la obtención de la Distinción en Turismo Sustentable (reconocida gráficamente como Sello S), logrando aumentar de modo considerable el número de prestadores de servicios turísticos certificados: solo en 2017 se registraron

121 Sellos S vigentes, todo un récord en cuanto al número de certificaciones en sustentabilidad. Además, se obtuvo el reconocimiento de GSTC (Consejo Global de Turismo Sustentable) a los estándares para turoperadores y agencias de viajes del Sello S.

En el ámbito de las llegadas de turistas extranjeros al país, durante el actual Gobierno, esta cifra se vio fuertemente incrementada año a año, logrando los 6,4 millones de turistas internacionales en 2017, respuesta clara al posicionamiento de la marca-destino Chile en el exterior y los 49 premios y reconocimientos obtenidos el año pasado, entre ellos la obtención del título de Mejor Destino de Turismo Aventura del Mundo en los World Travel Awards por segundo año consecutivo.

Otro aspecto relevante es el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, el cual forma parte de las medidas contenidas en la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento. En los ámbitos de diversificación de experiencias y el desarrollo de destinos, destaca el trabajo de la Mesa Nacional de Turismo Indígena, instancia que permitió a emprendedores y líderes de turismo indígena de los pueblos Aymara, Lickan Antay y Mapuche conocer experiencias exitosas en el desarrollo del turismo comunitario e indígena.

En el marco del desafío de diversificar nuevos productos y generar nuevas experiencias que atraigan más turistas al país, el servicio continuó posicionando temáticas tales como ecoturismo, astroturismo, enoturismo, turismo ferroviario, turismo cultural, turismo gastronómico, turismo indígena, turismo de naturaleza y aventura, turismo científico, entre otros, permitiendo diferenciar y especializar la oferta turística nacional.

Sernatur también promovió la actualización de 11 nuevas postulaciones de ZOIT, representadas en las regiones de Tarapacá, Coquimbo, Biobío, La Araucanía, Los Lagos, Aysén y Magallanes.

En el marco del compromiso institucional sobre el fortalecimiento de la industria turista nacional, el Servicio Nacional de Turismo continuó con el Programa SIGO por tercer año consecutivo, beneficiado durante este periodo de Gobierno a más de 720 micro y pequeñas empresas de servicios de alojamientos turísticos, restaurantes, agencias de viajes y turoperadores de 26 destinos.

Respecto al complemento de promoción nacional e internacional, durante 2017 se destaca la realización de Fiexpo, feria especializada en este tipo de turismo y la más importante de Latinoamérica, que contó con el patrocinio y la gestión de Sernatur con muy buenos resultados en términos de satisfacción de participantes, así como de postulaciones para congresos a realizarse en el futuro. Adicionalmente, en lo relativo a resultados en la gestión de postulaciones a congresos, se lograron concretar 25 eventos a desarrollarse en el país durante el 2017, diez más que los concretados en 2016.

En lo que concierne a los desafíos del próximo periodo de Gobierno, Sernatur ha establecido líneas de acción para seguir avanzando en el desarrollo y la promoción del turismo en el país. Sobre el fortalecimiento de la promoción, se continuará con la implementación del Plan de Marketing Turístico

Internacional (2016-2018) y las estrategias que favorezcan la diversificación de la oferta turística con elementos culturales a través de la promoción de productos y destinos emergentes. Se espera también propiciar la participación de la industria turística nacional en ferias y eventos cuyo fin sea incrementar y profundizar relaciones comerciales con aerolíneas, operadores y agencias de viaje en el exterior.

A fin de contribuir a la tarea de diversificar la oferta turística y con el propósito de poner en valor turístico nuestra diversidad geográfica, Sernatur continuará con su labor de rescate a la cultura, la naturaleza y el patrimonio de las regiones del país. Asimismo, el fortalecimiento de la industria es clave para el desarrollo adecuado del capital humano turístico, por lo tanto, es necesario mejorar la competitividad a través de herramientas de capacitación y asistencias técnicas (del programa SIGO), el reconocimiento a quienes cumplen con criterios globales de sustentabilidad turística, en los ámbitos sociocultural, medioambiental y económico (con el Sello S) y a aquellos que están certificados en alguna de las 49 normas de calidad turística (mediante el Sello Q).

En materia de innovación, se implementará el programa SIGO Experiencias en dos nuevos destinos turísticos y se trabajará en su transferencia a Transforma Turismo. Además, continuaremos avanzando en el Plan de desarrollo Turístico Sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado, con la ejecución de diversos proyectos enfocados en los Parques Nacionales que garanticen un crecimiento turístico que potencie el desarrollo turístico sustentable de Chile.

Finalmente, Sernatur continuará trabajando para aumentar los beneficiarios, diversificar los destinos de los viajes de los programas de turismo social y generar un trabajo colaborativo con otras instituciones que permitan ampliar la cobertura, tales como Senadis (convenio que posibilita el viaje de jóvenes de escuelas especiales), Sename (convenio que entrega la oportunidad de recreación a niños, niñas y adolescentes de Centros de Reparación Especializada de Administración Directa) y Mineduc, que aumenta considerablemente la cantidad de estudiantes de centros municipales que viajan a través del programa Gira de Estudio.



MARCELA CABEZAS KELLER
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

3. Resultados de la Gestión año 2017

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

Conforme a los compromisos establecidos en el Programa de Gobierno 2014-2018, Sernatur logró aumentar la cobertura de los programas Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio, así como también ejecutar el nuevo programa Turismo Familiar. En el transcurso del año 2017, 49.125 pasajero/as del **programa Vacaciones Tercera Edad (VTE)** tuvieron la posibilidad de viajar a distintos destinos del país por medio de paquetes turísticos subsidiados por Sernatur. A su vez, 821 prestadores de servicios turísticos se vieron beneficiados directamente por su participación en la iniciativa. Desde el año 2001 al 2017, el programa ha beneficiado a más de 590 mil pasajeros, gracias a una inversión estatal de más de \$51.000 millones. En el caso del **programa Gira de Estudio (GE)**, 24.988 pasajeros tuvieron la experiencia de viajar por medio de paquetes turísticos subvencionados por Sernatur. Del total de pasajeros, 5.146 corresponden a la segunda versión del convenio firmado entre el Ministerio de Educación y el Servicio Nacional de Turismo, el cual beneficia a estudiantes de establecimientos municipales. Simultáneamente, y como una enriquecedora experiencia piloto, se ha desarrollado el Plan de Acción Infancia, el cual ha permitido que 164 pasajeros de la red de Sename puedan disfrutar de los beneficios del turismo a través del programa GE. En relación con el **programa Turismo Familiar (TF)**, la Subsecretaría de Turismo, a través del Fondo de Desarrollo Turístico Sustentable, transfirió recursos a Sernatur para que 11.340 pasajeros provenientes de 4.730 familias vulnerables de nuestro país pudieran viajar durante 2017. Cabe destacar que un 53% de las familias participantes contaba con una mujer como jefa de hogar. A la fecha, el programa TF ha beneficiado a 31.267 pasajeros provenientes de familias vulnerables.

En el marco del desafío presidencial de **impulsar la oferta turística con elementos culturales**, se destaca el rol de Sernatur en el Bien Público de Patrimonio Gastronómico, iniciativa colectiva, público-privada, que tiene por propósito promover las cocinas típicas de Chile al turismo, acercando al turista nuestra identidad y oferta culinaria. Este proyecto busca compartir herramientas para la industria que permitan potenciar la experiencia de consumo en los estándares de calidad culinaria y de servicio y aportar una mirada de buenas prácticas sustentables para su desarrollo y crecimiento. Durante 2017, el Bien Público finalizó para evolucionar en una mesa público-privada bajo el nombre de Sabores de Chile. Se logró conformar un comité directivo y 3 subcomités de trabajo: sustentabilidad, productos y promoción. En todas ellas, Sernatur tiene un rol protagónico de apoyo y liderazgo.

En cuanto al compromiso de aumentar las empresas certificadas, Sernatur promovió el **Sello de Calidad Turística**, distintivo que se otorga al obtener la Certificación de Calidad Turística, que busca mejorar la calidad de servicios turísticos para contar con una oferta más competitiva. La certificación que comenzó el año 2007 y que es voluntaria para los prestadores de servicios turísticos logró cerrar

el año 2017 con 536 servicios que cuentan con Sello de Calidad Turística vigente, de los cuales 415 son nuevas empresas que se han sumado al Sistema durante este Gobierno. En 2017, 204 fueron las certificaciones entregadas, lo cual ha sido posible gracias al aumento sostenido de recursos públicos desde distintas fuentes de financiamiento para cofinanciar y apoyar a nuestras MiPyMEs en la implementación y la obtención de certificaciones. Esto considera fondos FNDR, programas e instrumentos de Corfo como Focal, PFC y otros. Principalmente en 2017, se hizo eficiente el uso de recursos con un convenio de transferencia entre Subsecretaría de Turismo y Sernatur, a través del cual se certificaron 90 de las nuevas empresas de 2017 en 6 regiones del país. Asimismo, se ha trabajado de manera permanente en generar incentivos a los prestadores con sello vigente, siendo algunos de ellos, los cursos exclusivos de capacitación técnica de carácter internacional y los descuentos para participar en acciones promocionales fuera del país.

Durante cada uno de los años de gestión del actual Gobierno, se **incrementó la llegada de turistas internacionales** con tasas de crecimiento de dos dígitos, llegando en 2017 a los 6,4 millones de turistas extranjeros. Comparando cuatrienios, desde 2013 a 2017 se alcanza un crecimiento del 80% en las llegadas de turistas, mientras que en periodos anteriores se logró un 30% y 33% de incremento en este mismo ámbito. A mayor valor de la marca-destino, mayor consideración por parte del potencial turista de viajar a Chile: esta premisa llevó a Sernatur a trabajar y lograr **mejorar el posicionamiento de la marca-destino Chile en el exterior**, lo que se demuestra, entre otros indicadores, por la cantidad de **premios y reconocimientos obtenidos a nivel internacional**. Así, en 2017 se obtienen 49 premios y reconocimientos internacionales que representan un crecimiento de 133% sobre los obtenidos en 2014. Destacan especialmente el haber sido elegidos el destino Top 1 a nivel mundial para visitar el 2018 por la prestigiosa guía de viajes internacional Lonely Planet y ser galardonados por segundo año consecutivo como el mejor destino de turismo aventura mundial en los World Travel Awards, la entidad más prestigiosa en su categoría a nivel mundial (los llamados “Oscar del Turismo”).

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Para dar cumplimiento a la misión y objetivos institucionales, el Servicio Nacional de Turismo ha enfocado sus acciones en los cinco componentes estratégicos definidos en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable: Diversificación de Experiencias; Desarrollo de Destinos; Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano; Incentivo al Turismo Interno con Enfoque Inclusivo; y Promoción Nacional e Internacional. El Plan de Desarrollo Turístico Sustentable 2014-2018 forma parte de las medidas contenidas en la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, cuyo liderazgo y responsabilidad recae en la Subsecretaría de Turismo. El Plan constituye un instrumento de planificación a corto y mediano plazo que se enmarca en una visión de largo plazo, expresada en el Programa de Gobierno 2014-2018, que tiene como fin posicionar a Chile como un polo de atracción turística mundial. A continuación, se presentan los principales resultados logrados en cada uno de los componentes señalados.

a. Componentes Diversificación de Experiencias y Desarrollo de Destinos

Con la finalidad de avanzar en el posicionamiento del turismo con pertinencia indígena, se destaca el trabajo de la Mesa Nacional de Turismo Indígena, instancia que impulsó la iniciativa Gira Tecnológica Líderes de Turismo Indígena a Ecuador, ejecutada por Sernatur y realizada con un grupo de 15 emprendedores y líderes de turismo indígena de los pueblos Aymara, Lickan Antay y Mapuche. La gira se llevó a cabo entre los días 21 y 26 de octubre y se visitaron tres comunidades con experiencias exitosas en el desarrollo del turismo comunitario e indígena: Yunguilla, Shandia y Quilotoa.

Adicionalmente, se implementó un sistema piloto de autocertificación para el desarrollo de productos y servicios turísticos indígenas de calidad en la Región de La Araucanía en las comunas de Padre Las Casas, Cunco, Melipeuco y Lonquimay, donde se trabajó con 40 beneficiarios directos. Lo anterior, en el marco del Convenio de Colaboración y Transferencia de recursos firmados entre el Servicio Nacional de Turismo y la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena. Esta iniciativa permitió desarrollar y probar una metodología de desarrollo de productos turísticos, que contempló la autodefinición y la elaboración de criterios de calidad, junto a su puesta en marcha en el territorio. Bajo estos criterios y un sistema de evaluación, se probaron opciones y una ruta hacia un sistema de autocertificación de turismo indígena.

En cuanto a las experiencias en las que Chile posee ventajas comparativas, Sernatur continuó con el trabajo de años anteriores y participó activamente en la propuesta final de Hoja de Ruta del Programa Estratégico Mesorregional de Enoturismo Sustentable de la Zona Central. Enoturismo Chile se ejecutó en las regiones de Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins y Maule y fue aprobado por Corfo y ejecutado por Gestora Consorcio I+D Vinos de Chile S.A. Así se dio inicio a la implementación de las iniciativas

planteadas en cinco focos estratégicos: Inversión y competitividad; capital humano; promoción y comercialización e inteligencia de mercado, sustentabilidad; y gobernanza para el enoturismo chileno.

A través del fondo Subsidio Semilla de Asignación Flexible (SSAF) Desafío Turismo Indígena, instrumento de Corfo, se ejecutaron cuatro proyectos SSAF, en Isla de Pascua, en La Araucanía y el territorio de Mapu Lahual. Con estas iniciativas se logró dar apoyo a los empresarios turísticos de dichos territorios para implementar mejoras en equipamiento y gestión. Junto a ello, Sernatur realizó las gestiones necesarias para probar el instrumento SSAF de Corfo en un desafío de turismo indígena, logrando la postulación de las cuatro iniciativas mencionadas, tres de las cuales lograron ser ejecutadas. En el caso de Mapu Lahual, Sernatur fue contraparte técnica y dio apoyo logístico a través de la Región de Los Lagos.

En el mismo ámbito, el proyecto "Diseño e implementación de un manual de productos integrados de turismo indígena" fue licitado por la Subsecretaría de Turismo y ejecutado por Travolution, teniendo como objetivo mejorar la competitividad de la oferta de turismo indígena en 6 destinos priorizados. Sernatur fue contraparte técnica activa en el proceso de desarrollo, en la revisión de documentos y en el trabajo en terreno, a través de las regiones involucradas. Los principales logros tuvieron relación con aspectos de asociatividad y comercialización, con una apertura concreta al mercado nacional e internacional, mediante la preparación de los participantes y de una efectiva rueda de negocios.

Respecto a la innovación de productos y servicios turísticos, durante el año 2017 se realizó la tercera versión del Concurso Más Valor Turístico, esta vez focalizado por el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo. Se recabó una base de 62 productos turísticos postulados, premiándose a tres iniciativas a nivel nacional: Pinte Mágico (Región de Atacama), Gastronomía chilota: mestizaje de sabores y aromas (Región de Los Lagos) y Travesía del Río Baker (Región de Aysén).

Considerando el desafío de fortalecer a las MiPyMEs, Sernatur ejecutó el **programa SIGO Experiencias** con el objetivo de capacitar y entrenar a micro, pequeñas y medianas empresas para diferenciar la oferta de productos y servicios de los destinos bajo conceptos identitarios comunes. Este fue ejecutado en el Destino Enoturístico Valle de Colchagua, a través de un piloto financiado por Transforma Turismo y ejecutado de manera conjunta con Sernatur, donde se reunió a 23 empresarios del valle. El programa es gratuito para los empresarios y tiene un costo aproximado de \$1.500.000 por persona.

En el marco del **Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental** (SEIA), Sernatur forma parte de los órganos de la administración del Estado que tienen competencia ambiental, según D.S. N°40/2013. Durante el año 2017 se realizaron 539 pronunciamientos emitidos por la Dirección Nacional y Direcciones Regionales de Sernatur.

El Servicio Nacional de Turismo realizó y emitió informes de **11 postulaciones de ZOIT**. Se participó en el proceso de actualización/creación de nuevas declaraciones ZOIT, donde uno de los roles de la Dirección Nacional fue revisar los contenidos de los expedientes de postulación, según el Art. 3 y el Art 6 letra f del Decreto N°30/2016, que establece el Reglamento que fija procedimiento para Zonas de Interés Turístico. En este marco, se han elaborado 11 Informes relativos a las ZOIT postulantes que han sido solicitadas por las Direcciones Regionales de Turismo o Seremis de Economía. Dichos informes corresponden a las ZOIT de: Pica-Salar del Huasco en Tarapacá; Valle del Elqui en Coquimbo; Lanalhue en Biobío; Pinto-Las Trancas en Biobío; Curacautín en La Araucanía; Araucanía Lacustre en La Araucanía; Chiloé en Los Lagos; Queulat en Aysén; Chelenko en Aysén; Glaciares en Aysén; y Cabo de Hornos en Magallanes. De igual forma, se trabajó y colaboró con las Direcciones Regionales de Turismo y la Subsecretaría de Turismo en la elaboración y el desarrollo de expedientes técnicos para las propuestas de ZOIT o bien en el desarrollo de los respectivos planes de acción.

Durante 2017, se finalizaron las etapas de diseño de los proyectos de Puesta en Valor de: Parque Nacional Chiloé, Parque Nacional Torres del Paine, Parque Nacional Conguillío, Parque Nacional Yendegaia, Parque Nacional Bernardo O'Higgins y Parque Nacional Alerce Costero. En paralelo, se ejecutaron los siguientes proyectos de Puesta en Valor en sus etapas de implementación: Parque Nacional Pan de Azúcar, Parque Nacional Fray Jorge, Parque Nacional Radal Siete Tazas, Parque Nacional Villarrica, Parque Nacional Conguillio, Parque Nacional Chiloé y Reserva Nacional Mocho Choshuenco (que termina en junio 2018).

Se destaca el trabajo conjunto con otras Instituciones:

- Consejo de Monumentos Nacionales: se aprobaron 55 solicitudes para la Declaratoria de Monumentos Nacionales durante el 2017 y, 17 informes para declaratoria de Santuarios de la Naturaleza.
- Centros de Extensionismo Tecnológico de Turismo de Fedetur: se dio asistencia tecnológica a 165 empresas de las regiones de La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos.
- Convenio de Trabajo Sernatur y Dirección de Compras Públicas: permitió que durante el año se ejecutaran 130 millones de dólares en transacciones con proveedores de alojamiento, servicio de arriendo de espacios e implementos de conferencia y servicios gastronómicos.
- Política Nacional para el Desarrollo Sustentable de las Montañas: se propuso una Política Nacional de Desarrollo Sustentable de las Montañas en Chile y se realizó un amplio proceso de participación ciudadana. Gracias a este trabajo, la FAO ha destacado a Chile como país líder en la región.

b. Componente Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano

En 2017, el Programa SIGO (Sistema Inicial de Gestión Organizacional) se ejecutó en 17 destinos nacionales, beneficiando a 495 micro, pequeños y medianos empresarios de servicios de alojamiento

turístico, restaurantes, agencias de viajes y turoperadores. Con esto, desde su piloto en 2015 y la implementación de 2016, durante el periodo de Gobierno de la presidenta Michelle Bachelet, SIGO ha marcado presencia en 26 destinos del país, capacitando y entregando herramientas a más de 720 empresas. La inversión total del Estado para la ejecución del programa ha sido cercana a los \$999 millones y, solo para el 2017 alcanzó una inversión de más de \$673 millones, es decir, una inversión promedio por beneficiario de \$1.400.000.

Durante septiembre, en Coyhaique se llevó a cabo la Conferencia Global del Consejo Global de Turismo Sustentable, organizada junto a Global Sustainable Tourism Council (GSTC). Contó con la participación de más de 240 delegados de todos los continentes. Además, se obtuvo el reconocimiento de GSTC sobre los estándares de turoperadores y agencia de viajes del Sello S. Asimismo, en 2017 se marcó un récord en cuanto al número de certificaciones en sustentabilidad, registrando 121 Sellos S vigentes.

Entre los principales logros del **Programa de Capital Humano** se encuentra la actualización de la Guía de Perfiles Ocupacionales de las carreras de turismo, hotelería y gastronomía. Además, se concretó la edición del documento que levanta las fortalezas y las debilidades de las prácticas profesionales que ocurren en el sector turismo. Finalmente, de las brechas obtenidas de estudios realizados en años anteriores, a través de reuniones focalizadas por sectores, se logró profundizar en las habilidades, las actitudes y los conocimientos con que deben contar los profesionales y técnicos del turismo para el desarrollo de sus funciones.

Sernatur participó en el Grupo de Acción Regional de las Américas (GARA), que reúne a los países de las Américas para dar respuestas urgentes frente a la **Explotación Sexual a Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo**. Además, participó en el grupo de trabajo convocado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para dar cumplimiento del Plan de Acción para la protección de la infancia del Servicio Nacional de Menores.

En el año 2017, el Servicio Nacional de Turismo identificó la **oferta accesible** en el país para conformar la Red de Prestadores de Servicios Turísticos Accesibles y se coordinaron talleres sobre el Sello de Calidad y el Sello de Sustentabilidad a los empresarios involucrados.

Respecto al **Programa Nacional de Turismo Municipal**, de un total de 345 municipios, 311 cuentan con coordinador municipal que mantiene una relación técnica con Sernatur. Durante 2017, se realizó en la ciudad de Quillota el Encuentro Nacional de Coordinadores Municipales de Turismo, el cual contó con la participación de 260 personas. También se realizó un concurso para Prácticas Innovadoras de Turismo Municipal, siendo ganadores los municipios de Valdivia, Frutillar y La Serena. Finalmente, se realizó el primer Encuentro Nacional de Informadores Turísticos Municipales. Cabe señalar que a la

fecha 231 municipios poseen una unidad de turismo, a las que se suman 85 oficinas de información turística municipales permanentes y 60 temporales.

El **Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos** es un sistema que busca formalizar y ordenar la oferta turística del país. Durante el año 2017, el número de prestadores de servicios turísticos registrados alcanzó los 18.545, implicando un aumento de un 15,31% respecto al año anterior. En cuanto a los servicios de alojamiento y turismo aventura, estos presentaron un aumento de un 7,51% y 20,45%, respectivamente.

En la siguiente tabla se presenta el detalle por tipo de servicio de los prestadores turísticos registrados a diciembre de 2017.

Tabla 1 Número de prestadores turísticos según tipo de servicio

TIPO DE SERVICIO	TOTAL
Alojamiento turístico	8.001
Turismo Aventura	2.132
Agencia de Viaje y Touroperadores	1.994
Arriendo de Vehículo	236
Artesanía	541
Guías de Turismo	1.543
Restaurantes y similares	2.577
Servicios de Esparcimiento	422
Servicios Deportivos	58
Taxis y Buses de Turismo	456
Teleférico y Funiculares	1
Transporte de Pasajeros al Aeropuerto	185
Transporte de Pasajeros por Ferrocarril	2
Transporte de Pasajeros por Carretera Interurbana	257
Transporte de pasajeros por Vía Aérea	13
Transporte de Pasajeros por vía Marítima	127
Total	18.545

Fuente: Subdirección de Desarrollo, SERNATUR, diciembre 2018

Con la finalidad de verificar la información entregada por los prestadores de servicios turísticos en el Registro y dar cumplimiento a la normativa vigente, desde el año 2012 Sernatur ejecuta el **proceso de inspección** a los servicios turísticos. Actualmente, del total de alojamientos registrados, el 82% se encuentra inspeccionado, mientras que el 91% del total de actividades de turismo aventura registradas se encuentra inspeccionada. El 2017 se ejecutaron a nivel nacional 1.135 inspecciones de alojamiento y 967 inspecciones de turismo aventura, dando un total nacional de 2.102 inspecciones. Respecto a la implementación del Protocolo de Denuncias, en 2017 se cursaron 67 denuncias a nivel nacional, 81% más que el año anterior, siendo el año que más denuncias se han cursado desde que comenzó el proceso en 2015.

c. Componente Incentivo al Turismo Interno con Enfoque Inclusivo

El Programa Vacaciones Tercera Edad del Servicio Nacional de Turismo tiene por propósito potenciar un quiebre en la estacionalidad turística del país, cuya demanda por servicios turísticos está

concentrada principalmente en los meses de temporada alta (enero y febrero). Para ello, Sernatur realiza subsidios diferenciados y parciales al valor total de un paquete turístico, diseñado especialmente para los grupos de interés definidos, como personas mayores de sesenta años, pensionados, jubilados, montepiados y personas en situación de discapacidad. El paquete turístico incluye traslado, estadía de hasta siete noches con régimen de pensión completa (desayuno, almuerzo y cena), entre otros servicios. La ejecución del programa se realiza mediante licitación pública a empresas o personas naturales vinculadas con el rubro turístico. Los adjudicatarios de cada licitación son los encargados de subcontratar los diferentes servicios turísticos para la correcta prestación de los componentes de cada paquete turístico, como, por ejemplo, establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, transporte, entre otros, favoreciendo de este modo el encadenamiento productivo y la dinamización de las economías locales de cada destino.

Por otro lado, el programa Gira de Estudio se ha ejecutado desde el año 2007. Esta iniciativa es impulsada por el Estado de Chile con el objeto de potenciar el quiebre de la estacionalidad turística. Para ello, se otorga un subsidio a la demanda, financiando un porcentaje del valor total de un paquete turístico de viaje de estudios (modalidad todo incluido) para jóvenes que se encuentren cursando enseñanza media en algún establecimiento educacional reconocido por el Estado, alumnos de escuelas especiales o niños, niñas y adolescentes que asistan a centros del Sename. Todos ellos pueden ser acompañados por docentes, paradocentes o tutores, en el caso de escuelas especiales y grupos de Sename, en temporadas de baja o media demanda. En todas las giras se visitan lugares turísticos y culturales para hacer de ella una herramienta de formación integral. La forma de ejecución es similar a la del programa VTE, beneficiando de esta forma la dinamización de las economías locales en los destinos participantes.

Finalmente, el programa Turismo Familiar se origina en el año 2015 y su objetivo es aumentar la ocupabilidad en servicios de alojamiento, a través del subsidio de paquetes turísticos modalidad todo incluido, con el propósito de que grupos familiares puedan conocer diferentes destinos dentro de su región. El Estado subsidia alrededor de un 95% del paquete turístico y los viajes tienen una duración de entre tres y cinco días. La ejecución del programa se realiza de forma regional, mediante licitación pública a empresas o personas naturales vinculadas con el rubro turístico. Los adjudicatarios de cada licitación se encargan de subcontratar los servicios turísticos para la correcta prestación de los componentes de cada paquete turístico, con lo cual se favorece el encadenamiento productivo y la dinamización de las economías locales de cada destino.

A continuación, se presenta el número de pasajeros/as viajados por cada programa y la respectiva región visitada.

Tabla 2 Número de pasajeros según destino

REGIÓN DE DESTINO	VTE	GE	TF	TOTAL
Arica y Parinacota	3300	649		3949

REGIÓN DE DESTINO	VTE	GE	TF	TOTAL
Tarapacá	2794	1479		4273
Antofagasta	588			588
Atacama	1174	825	462	2461
Coquimbo	5204	4075	863	10142
Valparaíso	6700	2822	3081	12603
Metropolitana	2277		78	2355
O'Higgins	5122	1000	1335	7457
Maule	4490	304	1343	6137
BíoBio	4419	4218	1532	10169
Araucanía	4192	3615	1754	9561
Los Ríos	2214	2085	892	5191
Los Lagos	3666	3113		6779
Aysén	787	153		940
Magallanes	2198	650		2848
TOTAL	49.125	24.988	11.340	85.453

En total, durante el año 2017, 85.453 pasajeros han disfrutado de los beneficios del turismo a través de los programas de Sernatur. Cada uno de los pasajeros visitó destinos fascinantes a lo largo y ancho del país, disfrutando de los atractivos de la geografía nacional. A su vez, se generan positivas instancias de convivencia entre grupos de adultos mayores, compañeros de colegio y familias vulnerables, que aportan a hacer de un viaje una experiencia inolvidable.

Cabe destacar que el porcentaje de satisfacción de los usuarios es superior al 95% en cada uno de los programas. En este sentido, las tres iniciativas han cumplido sus metas propuestas en cuanto a cobertura, ocupabilidad y porcentaje de satisfacción de usuarios. Finalmente, es destacable el trabajo colaborativo con otras instituciones que han ampliado la cobertura de los programas, tales como con Senadis y un convenio que posibilita el viaje de jóvenes de escuelas especiales, con Sename y un convenio que entrega la oportunidad de recreación a niños, niñas y adolescentes de Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD) y con Mineduc, institución con la que se aumenta considerablemente la cantidad de estudiantes de centros municipales que viajan a través del programa Gira de Estudio.

d. Componente Promoción Nacional e Internacional

El Servicio Nacional de Turismo desarrolla acciones de promoción tanto en el ámbito nacional como internacional. Los principales resultados se destacan a continuación.

Las acciones de promoción turística suelen clasificarse en función de las audiencias a las que están dirigidas: público final, medios de prensa e influenciadores, canal comercial y decisores de locación

para congresos y reuniones, el llamado turismo de reuniones. Durante 2017 las acciones dirigidas a público final representaron cerca del 60% de presupuesto invertido, siendo la acción más relevante las campañas genéricas. En total se realizaron 31 campañas genéricas en 17 países, con una inversión de \$4.260 millones, logrando más de 451 millones de personas alcanzadas en medios de alta efectividad y audiencia calificada tanto en medios offline como en digitales.

El conjunto de campañas más relevante del año, en términos de presupuesto y de resultados, fue la campaña de branding dirigida a mercados lejanos de alto gasto que se realizó entre septiembre y diciembre, cuyo objetivo fue posicionar a Chile como destino imperdible de Sudamérica en dichos mercados, sobre todo de cara a la temporada alta que se inicia justamente en octubre para acabar en marzo. Se realizaron también campañas de invierno en los mercados emisores más relevante en esta temporada, Brasil y Argentina, así como campañas de escapadas que tienen buscaban incentivar las llegadas desde mercados vecinos (Argentina, Brasil, Perú) por periodos breves, fines de semana largo normalmente, durante la temporada baja. Durante todo el año, y en forma permanente, se realizó la llamada campaña Always On, cuyo objetivo fue abordar con mensajes y contenido, en general, más persuasivos a todas aquellas personas que, a través de la nube y el marketing *online*, es posible identificar en una situación de decisión de destinos para su próximas vacaciones o escapada de fin de semana.

Producto de todas las campañas anteriores, en redes sociales se alcanzó un total de 61 millones de personas que vieron nuestras publicaciones y más de 17 millones de usuarios realizaron interacciones con nuestros contenidos. Nuestra principal red social, Chile.Travel en Facebook, creció un 22,8% con respecto al año anterior. Instagram, por su parte, creció un 41% con respecto al periodo anterior. Asimismo, producto de las optimizaciones y campañas realizadas, se logró un aumento del tráfico en el sitio Chile.travel, portal oficial de promoción internacional, de un 39% respecto a 2016, logrando un total de 6.668.300 visitas. En el caso de Chileestuyo.cl, portal de promoción nacional, se obtuvieron 1.301.003 visitas, marcando un aumento de 22% en total de visitas con respecto al año anterior.

Dentro de la estrategia en medios *offline* en las campañas de branding¹ en Estados Unidos, Australia y Europa se desarrollaron más de 1.080 piezas gráficas y audiovisuales, destacando vía pública, revistas especializadas, prensa y televisión en las principales ciudades de los mercados definidos. Además, en la estrategia *online* de videos, se lograron más de 20 millones de reproducciones de redes sociales, YouTube y sitios especializados de viajes. El aumento en cantidad y calidad de la producción audiovisual ha sido también una de las claves del éxito. En 2017 se produjeron 242 horas de material en bruto y se generaron 600 armados de video a partir de ese mismo material y de otros de años

¹ Se refiere a aquel tipo de campañas de marketing cuyo objetivo es el posicionamiento de una marca en la mente de potenciales consumidores para generar recordación y relación en el largo plazo. Busca generar una relación emocional entre las audiencias y la marca, de modo que los potenciales consumidores la prefieran por sobre otras al momento de tomar una decisión de compra.

anteriores. La calidad de esto queda demostrada, entre otros hechos, por el reconocimiento entregado por la Organización Mundial de Turismo a videos producidos como el mejor de las Américas.

En marketing nacional destacan también las campañas dirigidas a fomentar la reactivación de territorios afectados por catástrofes naturales, tales como los incendios en enero y febrero de 2017 en la zona central y el reciente anegamiento de las rutas de acceso a Chaitén.

Entre las acciones dirigidas al canal comercial, una de las mayores inversiones se hizo en ferias y eventos. En 2017 sumaron un total de 34 eventos con 265 participaciones directas de empresas de la industria turística nacional, lo cual implica un aumento importante respecto a años anteriores. En efecto, la gestión directa de Sernatur permitió bajar los valores de las cuotas de cofinanciamiento en función de los cumplimientos de los privados con políticas de interés público (vigencia en Registro de Prestadores Turísticos de Sernatur, Sello de Calidad Turística y Sello de Sustentabilidad). Dichas bajas de precios más la debida promoción de las actividades en la industria permitió incrementar el número de asistentes a ferias y eventos en el segundo semestre de 2017 de 109 a 146, lo que representa un 34% de crecimiento.

Entre las acciones dirigidas a los decisores de locación de congresos y eventos asociados al turismo de reuniones, cabe destacar la realización de Fiexpo, feria especializada en este tipo de turismo y reconocida por ser la más importante de Latinoamérica. Fiexpo se desarrolló en Santiago en junio de 2017 gracias al patrocinio y la gestión de Sernatur con muy buenos resultados en términos de satisfacción de participantes, así como de postulaciones para congresos a realizarse en el futuro. Se espera que las versiones de 2018 y 2019 también se desarrollen en el país. En lo relativo a resultados en la gestión de postulaciones a congresos, se lograron concretar 25 eventos a desarrollarse en Chile durante 2017, diez más que los concretados durante el año 2016.

También se destaca la continuidad del programa de embajadores, con una serie de eventos asociados (7 en 2017) donde se incentiva la participación de miembros chilenos de organizaciones internacionales a postular a Chile para que sea sede de los eventos de las organizaciones a las que pertenecen (por ejemplo, el representante de Chile en Asociación Latinoamericana de Cardiología).

En lo que respecta a acciones cooperadas con la industria turística, en 2017 se implementaron concursos públicos en que las empresas turísticas nacionales postularon directamente a fondos de promoción. El objetivo de estos concursos es ampliar la cantidad de empresas y personas beneficiadas con las acciones de promoción poniendo especial foco en las micro y pequeñas empresas.

Finalmente, se destacan las mejoras en el ámbito de la comunicación con la industria y la ciudadanía en general. En 2017 se implementó un plan de mejoras en el sitio web www.sernatur.cl, que tiene como fin incorporar cada vez una mayor cantidad de información relevante, sobre todo en lo relativo a las actividades de promoción que el servicio desarrolla para potenciar las mismas con la iniciativa

privada. Así, se subieron fichas por cada feria o evento para que los empresarios pudieran postular en línea. Lo mismo se hizo con los viajes de prensa. Por otra parte, a modo informativo, se fue subiendo cada vez más información relativa a los concursos públicos que se implementaron en el año para acciones cooperadas, campañas, viajes de familiarización y postulaciones a eventos de turismo de reuniones.

Otra mejora importante implementada a principios de 2017 fue el envío quincenal de un boletín con las principales noticias de interés para la industria. Para ello, se contrató un *software* especial de *email marketing* y se trabajó en una serie de acciones tendientes a aumentar la base de inscritos que hoy superan los 3.000. El sistema de envíos ha obtenido altas tasas de apertura y lectura de noticias, permitiendo entre otras cosas usarlo como medio de convocatoria a acciones que requieren participación de la industria y un valioso *feedback* relacionado al contenido que más interés despierta en la industria a través de las tasas de clics.

Centrado en el compromiso de fortalecer la **inteligencia de mercado en turismo**, a través de la generación de información y mejoramiento de su acceso, el Departamento de Estadísticas implementó diversas acciones orientadas a robustecer la información de las principales variables para la medición de la actividad turística en el país. Bajo este contexto, destaca la labor realizada con el Banco Central de Chile y la Subsecretaría de Turismo en el análisis del turismo internacional, la cual ha significado un activo trabajo logístico, técnico y administrativo.

Durante el periodo 2014-2017, el Departamento de Estadísticas estableció un trabajo conjunto con las Direcciones Regionales de Turismo, en lo que respecta a lineamientos metodológicos, Observatorios Turísticos, medición de la Tasa de Ocupación en festividades, entre otros. En este contexto, el Departamento de Estadísticas organizó en octubre del 2017 el primer Encuentro con Encargados de Estudios, con el objetivo de entregar a las Direcciones Regionales información metodológica relevante de las estadísticas y los estudios que se realizan. La actualización y la formulación de metodologías fueron un eje preponderante durante este periodo, enfatizando el trabajo realizado en la proyección de la llegada de turistas y la estimación del cálculo de la población flotante a nivel comunal. En cuanto al trabajo interinstitucional, el Departamento de Estadísticas colaboró técnicamente a la Subsecretaría de Turismo, en el desarrollo de estudios, tales como: Año Base Turismo Receptivo/Emisivo 2017, Turismo Interno 2016, Cruceros, y el Estudio de Construcción y Verificación de los Directorios de las ACT.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

a. Componente Incentivo al Turismo Interno con Enfoque Inclusivo

Mantener los esfuerzos institucionales que garanticen la correcta y eficiente ejecución de los **programas de Turismo Social** (VTE, GE y TF) y posibilitar el viaje de más de 80 mil pasajeros con el fin de contribuir en una consolidación de destinos y el dinamismo en las diversas economías locales que se ven beneficiadas del turismo. Adicionalmente, se espera continuar con el trabajo colaborativo interinstitucional, a objeto de aumentar la cobertura de los programas y de contribuir con la inclusión social.

b. Componente de Diversificación de Experiencias y Desarrollo de Destinos.

En cuanto al **turismo cultural y gastronómico**, continuar avanzando en el desarrollo de la gastronomía chilena, como uno de los pilares principales de este tipo de turismo, bajo el alero de Sabores de Chile en su comité ejecutivo y sus tres subcomités: sustentabilidad, promoción y productos.

Posicionar el **enoturismo** en el país y en el desarrollo de oferta con alcance local, a través de la ejecución de la hoja de ruta del programa. Relevar el **astroturismo** a nivel nacional, generando una gobernanza participativa y actualizando la hoja de ruta existente desde el año 2016.

Avanzar, en el marco de la Mesa Nacional de **Turismo Indígena**, en iniciativas que promuevan el desarrollo de productos y servicios turísticos indígenas, generando metodologías y apoyando el trabajo local.

En materia de apoyo a micro, pequeñas y medianas empresas en temas de innovación, se implementará el programa **SIGO Experiencias** en dos nuevos destinos turísticos y se trabajará en su transferencia a Transforma Turismo, de manera de lograr mayor alcance a través del financiamiento de instrumentos de la Corfo y así implementar el programa en nuevos destinos priorizados.

Avanzar en la adaptación de instrumentos de fomento para la innovación, en conjunto con Corfo, para financiar iniciativas de turismo en sus llamados a postular a fondos públicos. Junto con ello, potenciaremos el trabajo colaborativo formando una red de innovadores turísticos que puedan liderar una estrategia a mediano plazo que vaya de la mano de las nuevas tendencias y desafíos del país.

Avanzar en la confección de metodología de codificación de destinos, para apoyar el desarrollo de la encuesta de turismo interno (estadística).

Actualizar el Manual de Destinos – Elementos para la gestión, que tiene como objetivo proponer conceptos, enfoques y lineamientos que contribuyan a la toma de decisiones y que sean adecuadas respecto al desarrollo sustentable de un destino turístico.

Actualizar el catastro de atractivos turísticos (fase II), el cual involucra trabajo con las regiones y actualización del SIG (Sistemas de Información Geográfica).

Avanzar en la georreferenciación del Registro de Prestadores de Servicios Turísticos en región piloto de la zona sur, considerando los destinos potenciales y emergentes.

Generar un balance de la gestión (2014-2017) efectuada en los destinos priorizados en una región piloto, considerando todas las intervenciones territoriales y de inversiones.

Continuar avanzando en el Plan de Desarrollo Turístico Sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado, a través de: la ejecución del Proyecto de Puesta en Valor del Parque Nacional La Campana, la implementación a través del Programa PNUD de la ejecución del Proyecto de Puesta en Valor del Parque Nacional Alerce Costero y la segunda etapa de ejecución del Proyecto de Puesta en Valor del Parque Nacional Torres del Paine.

Ejecutar el plan de trabajo con Parks Canadá, para generar un seminario y tres talleres que aborden temáticas de seguridad y evaluación de actividades.

Generar instancias de trabajo conjunto con otras Instituciones, entre las que se destacan:

- Centros de Extensionismo Tecnológico de Turismo
 - Ampliar la cobertura tecnológica a microempresas turísticas donde existe una fuerte brecha digital.
 - Se requiere dar continuidad a los procesos en materia digital hacia la industria turística, con la finalidad de no perder competitividad en la industria global.

- Convenio de Trabajo Sernatur – Dirección de Compras Públicas
 - Ampliar la participación de microempresas que venden servicios al Estado, especialmente en regiones donde la generación de eventos y congresos de origen público (educación, deportes, agricultura, etc.) son cada vez más frecuentes y pueden ayudar a romper la estacionalidad de un destino.

- Política Nacional para el Desarrollo Sustentable de las Montañas
 - Se encuentra en proceso la aprobación de la Política Nacional para las Montañas por parte del Comité de Ministros para la Sustentabilidad, para cumplir con los compromiso

internacionales que Chile ha suscrito en esta materia. Se espera que durante el 2018 se tramite y apruebe también el Plan de Acción 2018-2030, donde se destaca la creación de una mesa permanente de turismo de montaña.

- Establecer un convenio de colaboración con la Embajada de Francia en Chile y Cluster Montagne (entidad público-privada de Francia).

c. Componente Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano.

Impulsar el Sello Q, logrando al menos 100 sellos nuevos para el año 2018 y aumentar y/o mejorar los beneficios para los prestadores que cuenten con el Sello de Calidad.

Continuar con la red de trabajo INN y Organismos Certificadores con la finalidad de contar con un sistema cada vez más regulado y transparente, en busca de hacer el trabajo más eficiente.

Apalancar recursos para beneficiar a más prestadores de servicios con el Sistema Inicial de Gestión Organizacional SIGO, mejorando así la calidad de sus servicios y de los destinos en los cuales se encuentran. Asimismo, aumentar la cobertura a los destinos que aún no han sido beneficiados con el programa y generar instancias de continuidad para incentivar a los beneficiarios a continuar mejorando y orientarse hacia la obtención de los Sellos de Calidad y/o Sustentabilidad.

Potenciar la marca “Sello S” para facilitar su reconocimiento por parte del consumidor.

Implementar cursos de capacitación técnica y campañas comunicacionales como parte de los beneficios para fomentar la sustentabilidad en el sector gastronómico turístico, con miras a posible ampliación de alcance del Sello S hacia este sector.

Continuar con la red de coordinación en las Submesas de capital humano: Turismo, Hotelería y Gastronomía, y realizar seguimiento de los compromisos suscritos. Adicionalmente, levantar información regional para la construcción de un Plan de trabajo Nacional con Liceos Técnico Profesionales 2018.

En cuanto al área conciencia turística, el desafío es continuar realizando talleres de concientización que permitan difundir el Código de Conducta ESCNNA en Viajes y Turismo y fortalecer el Turismo Accesible a través de la implementación de un Piloto de Accesibilidad (ILUNION), la realización de la Feria de Turismo Accesible (Red e prestadores de servicios turísticos accesibles) y la preparación y postulación de un NODO de accesibilidad para empresas turísticas.

Fortalecer la **gestión municipal**, a través de la implementación de un nuevo Modelo Gestión Municipal, la realización de un Concurso de Buenas prácticas de turismo municipal y el reconocimiento

a los mejores Coordinadores Municipales de Turismo (nacional) y la mejor Oficina de Información Turística Nacional.

Iniciar el proceso de implementación de una **nueva plataforma para el sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de Servicios Turísticos**. Esta plataforma permitirá capturar, administrar y trabajar de manera integrada y confiable la información de los procesos de Registro, inspección, Calidad y sustentabilidad, junto con servir de base para la elaboración de estadísticas y estudios del sector.

Dar continuidad a las inspecciones de alojamientos y turismo aventura, aumentando en un 5% respecto del año anterior.

Ejecutar un plan nacional de notificación de registro y denuncias cuando se identifiquen servicios obligatorios no registrados.

Ejecutar operativos regionales de Fiscalización en conjunto con otras instituciones públicas, identificando la prestación de servicios turísticos no registrados, o bien con actuales incumplimientos a los estándares de seguridad.

Realizar un plan de difusión a través de las redes sociales institucionales y acciones regionales dirigidas a turistas para hacer uso de servicios turísticos registrados y que cumplan con el proceso de inspección.

d. Componente Promoción Nacional e Internacional

Continuar con los buenos resultados obtenidos los últimos años en términos de incremento de visitas internacionales, sobre todo, las asociadas a los turistas de alto gasto y turismo sustentable, con acciones promocionales que apunten a incrementar el capital de la marca y la consideración de los destinos chilenos entre los turistas internacionales sacando máximo provecho a la acción coordinada entre sector público, la Industria Turística Nacional y los promotores orgánicos de Chile en el exterior: touroperadores, aerolíneas, medios de comunicación e influenciadores.

En lo particular, en campañas dirigidas a consumidor final los desafíos son: (1) ampliar la gama de piezas audiovisuales creativas y de calidad que reflejen adecuadamente la diversidad de experiencias turísticas que se pueden disfrutar en el país y maximicen el impacto generado en las audiencias, (2) seguir mejorando la optimización de los planes de medios innovando de acuerdo con las nuevas herramientas que ofrece la tecnología, y (3) profundizar la comunicación hacia las audiencias relevantes a la oferta turística chilena con campañas de contenido con foco en el turismo de intereses especiales.

En acciones dirigidas al canal comercial internacional se espera (1) seguir incrementando la participación de la Industria Turística Nacional en ferias y eventos que tengan como fin incrementar y profundizar relaciones comerciales con aerolíneas, touroperadores y agencias de viaje en el exterior, (2) mejorar los mecanismos a partir de los cuales puedan desarrollarse campañas cooperadas con estos mismos actores e (3) incorporar en grado cada vez mayor el elearning en las capacitaciones de destinos.

En lo relativo a la promoción de destinos emergentes entre turistas que ya se encuentran en el país se continuará con el desarrollo de aplicaciones móviles que permitan a los mismos descargar información turística relevante en sus smart phones para posteriormente usarla sin necesidad de conexión a Internet cuando visiten los atractivos turísticos a la que hacen referencia.

Implementar el nuevo banco audiovisual SERNATUR que permitirá a todos los promotores orgánicos de nuestros destinos obtener con facilidad una gran cantidad de contenido audiovisual de propiedad del Servicio para usarlo en sus propias acciones de promoción turística.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014-2017.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017.
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas. Pendiente
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017
- Anexo 9. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2014-2017
- Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.
- Anexo 11: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014-2018
- Anexo 12: Premios y Reconocimientos Institucionales 2014-2017

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

- Ley de Turismo N° 20.423
- Decreto Ley N° 1.224 (22.10.75) del Ministerio de Economía.

- Misión Institucional

Ejecutar planes y/o programas basados en la Política Nacional de Turismo, impulsando el desarrollo sustentable de la actividad turística, incentivando la especialización, calidad y competitividad de la industria turística, y promocionando los destinos y atractivos turísticos nacionales, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2017

Descripción
Considera \$ 28.410 millones disminuyendo 1,3% (\$ 364 millones) respecto de la Ley de Presupuestos 2016.
Contempla una transferencia desde la Subsecretaría de Turismo por \$ 3.047 millones en el marco de las acciones del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable.
Los Programas Sociales se proponen con \$ 9.178 millones, disminuyendo 0,1% (\$ 12 millones), lo que se explica por el traspaso de honorarios a contrata de una persona del programa Gira de Estudio. En su conjunto, se espera favorecer a aproximadamente 81.994 personas entre adultos mayores, estudiantes/profesores de enseñanza media, y Jefas de hogar de sectores vulnerables.
Respecto del Programa de Promoción Turística Internacional se proponen \$ 9.042 millones, disminuyendo 0,5% (\$ 42 millones), debido a que hay tres personas del programa que se traspasan desde honorarios a contrata.

- Objetivos Estratégicos Institucionales

Número	Descripción
1	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.
2	Promover la competitividad de la industria turística, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
3	Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
4	Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de destinos/productos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable.
5	Desarrollar y especializar al capital humano en el sector turístico como factor estratégico para el logro de objetivos de competitividad y diferenciación.

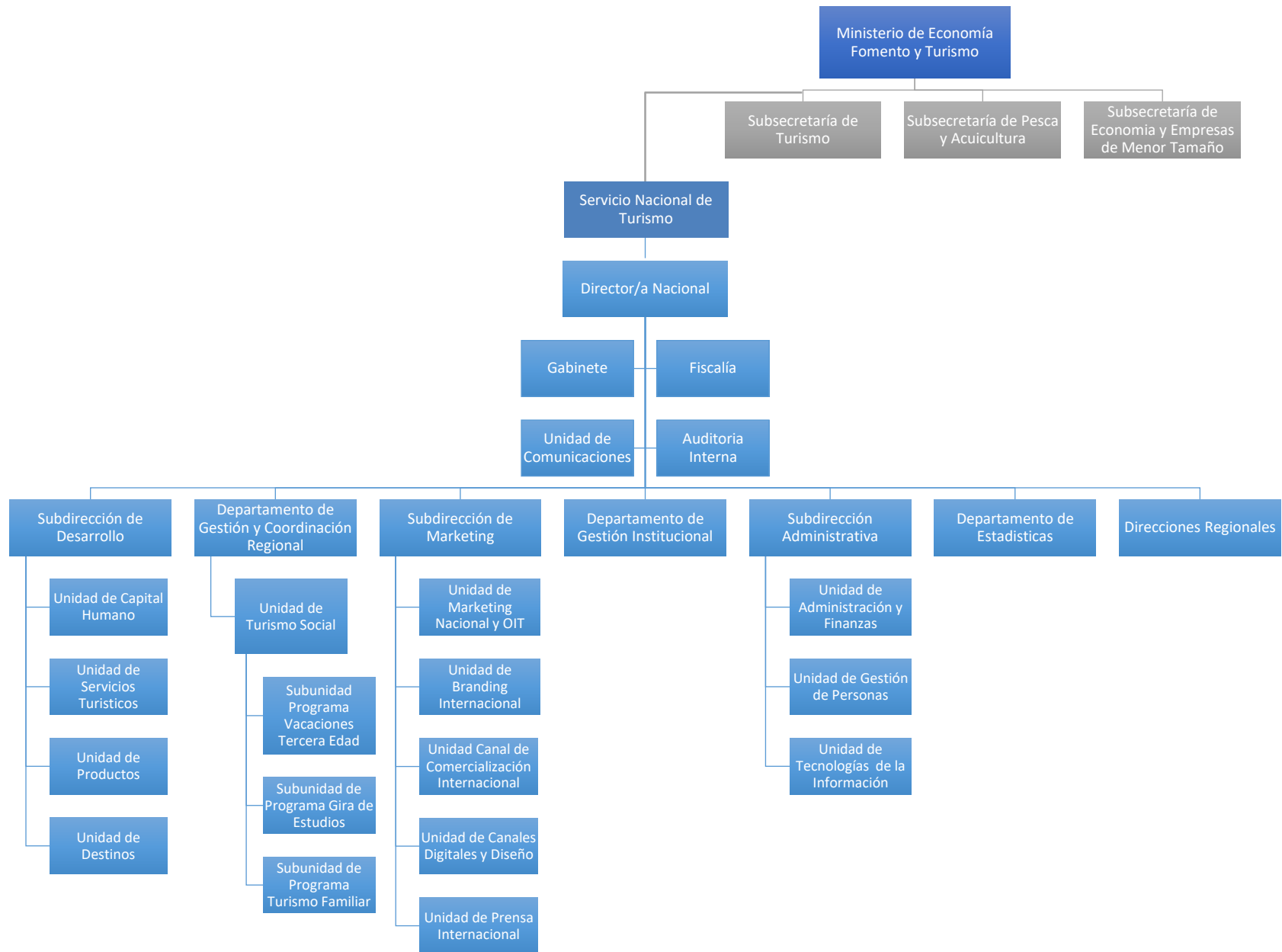
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Información sectorial</u> Diseño, elaboración, publicación y/o difusión de información turística general y especializada relacionada con el sector turismo a través de los distintos espacios de atención.	1, 2, 3, 4
2	<u>Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos</u> Diseño e implementación de los planes de marketing y promoción de los productos destinos turísticos, a través de distintos canales de comunicación de la oferta turística chilena.	1, 4
3	<u>Programas de turismo social</u> Ejecución de programas para el desarrollo de la oferta turística regional y quiebre estacional, que facilita el acceso de distintos segmentos de la población al turismo.	1, 2, 3, 4
4	<u>Desarrollo Sustentable de la oferta turística</u> Incentivar el desarrollo turístico sustentable de los destinos turísticos del país, y apoyar técnicamente a través de instrumentos de gestión y de la coordinación público privado.	1, 4, 5
5	<u>Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos</u> El Sistema comprende el registro de los prestadores de servicios turísticos agrupados por tipo, de acuerdo a las definiciones establecidas en el Decreto N°222, y la constatación del cumplimiento de estándares de calidad y seguridad estipulados en el reglamento y en las normas de calidad turística, además de la inspección a establecimientos o lugares donde se desarrollen actividades o se presten servicios turísticos. Adicionalmente, el Sello de Sustentabilidad distingue las empresas que demuestren prácticas sustentables. Apoyo empresarial tiene como objetivo generar incentivos, beneficios y herramientas para los empresarios formalizados y los que cuenten con la certificación de calidad y la distinción de sustentabilidad.	1, 2, 3, 4, 5
6	<u>Capital humano</u> Se refiere a mejorar la calidad del capital humano en el sector turístico como factor estratégico para el logro de objetivos de competitividad y diferenciación. Para esto, por un lado se enfocará en la coordinación, articulación y vinculación de los agentes públicos y privados relacionados con la educación. Por otro, lado, se transfieren y difunden conocimientos a el capital humano asociado a empresas, coordinador municipal y comunidad.	1, 2, 4, 5

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Turistas nacionales.
2	Turistas extranjeros/as.
3	Prestadores de servicios turísticos.
4	Inversionistas del sector turismo.
5	Universidades, Institutos Profesionales, Centros de Formación Técnica y liceos polivalentes que imparten carreras de turismo a nivel nacional
6	Estudiantes en enseñanza media de centros educativos con financiamiento estatal de régimen diurno, que cuenten con puntaje IVE-SINAE y los adultos acompañantes respectivos.
7	Organismos internacionales.
8	Gremios del sector turístico.
9	Adulto/as Mayores
10	Personas con capacidad disminuida mayores de 18 años (según segundo Estudio Nacional de Discapacidad 2015 ENDISC).
11	Municipalidades.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



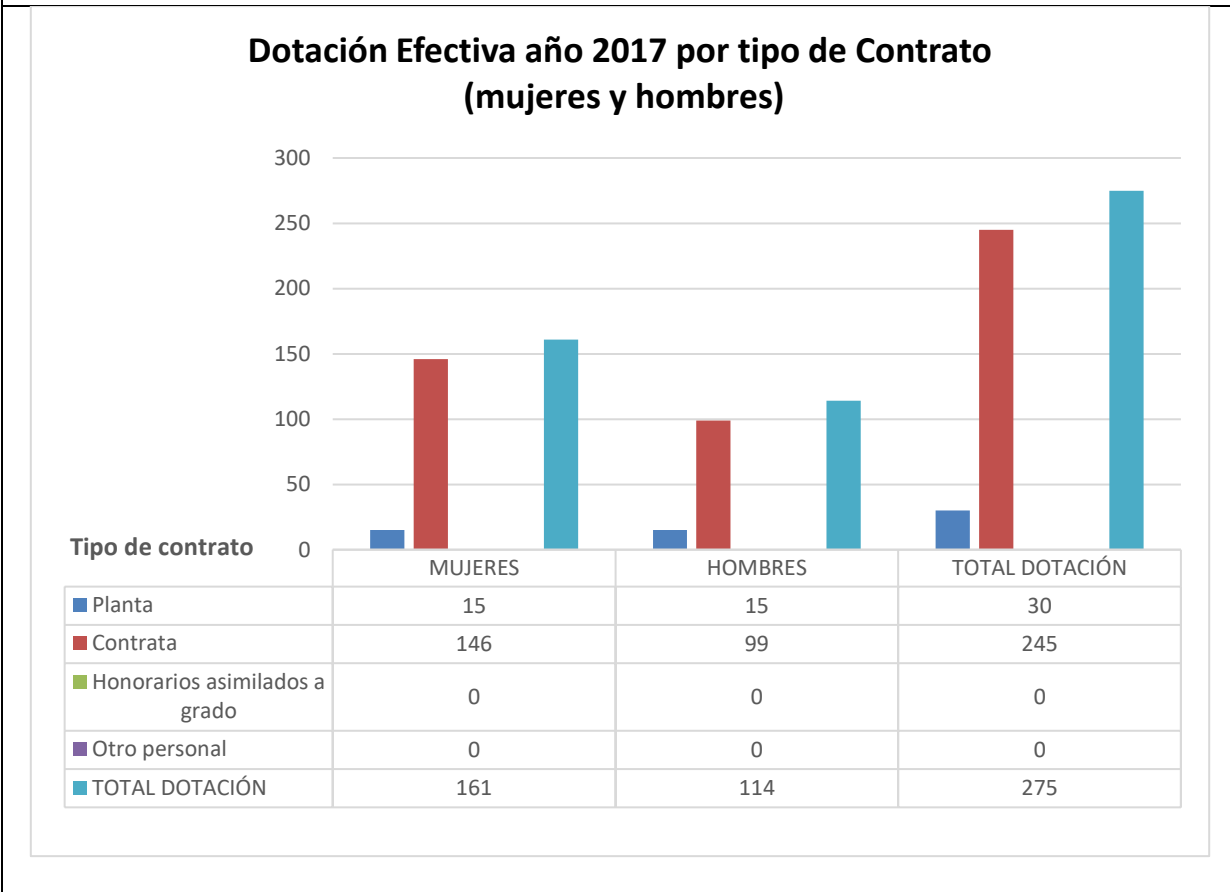
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director/a Nacional	Marcela Cabezas Keller
Fiscal	María José Gutiérrez Araque
Subdirector/a de Desarrollo	Beatriz Roman Alzerreca
Subdirector/a de Marketing	Gonzalo Fernández Mendez
Subdirección Administrativa	Luis Ramirez Perez
Director/a Regional Arica y Parinacota	Gonzalo Fernández Tello
Director/a Regional Tarapacá	Carolina Quinteros Muñoz
Director/a Regional Antofagasta	Claudio Yáñez Salazar
Director/a Regional Atacama	Daniel Díaz Perez
Director/a Regional Coquimbo	Luis Alberto Duarte
Director/a Regional Valparaíso	Katrina Sanguinetti Tachibana
Director/a Regional O'Higgins	Jorge Espinoza Bustos
Director/a Regional Maule	Carolina Reyes Bravo
Director/a Regional Bio-Bío	Paola Núñez Muñoz
Director/a Regional Araucanía (S)	Nelson Curiñir Venegas
Director/a Regional Los Ríos	Pedro Burgos Vasquez
Director/a Regional Los Lagos	Eduardo Gómez Sánchez
Director/a Regional Aysén	Cristian Alarcon Mendoza
Director/a Regional Magallanes	Lorena Araya Guarda
Director/a Regional Metropolitana	Felipe Vásquez Iturra

Anexo 2: Recursos Humanos

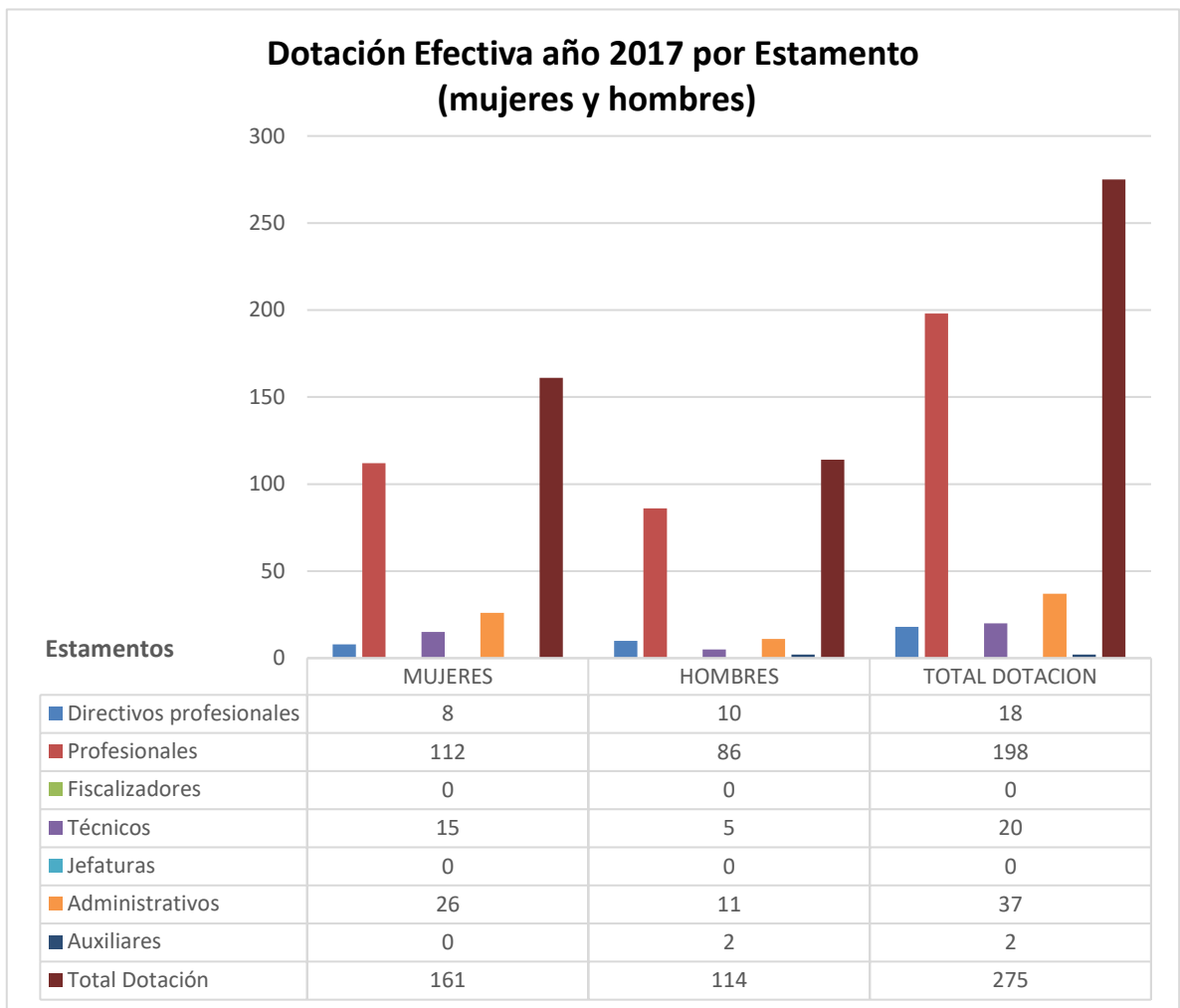
a) Dotación de Personal

Dotación Efectiva año 2017² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



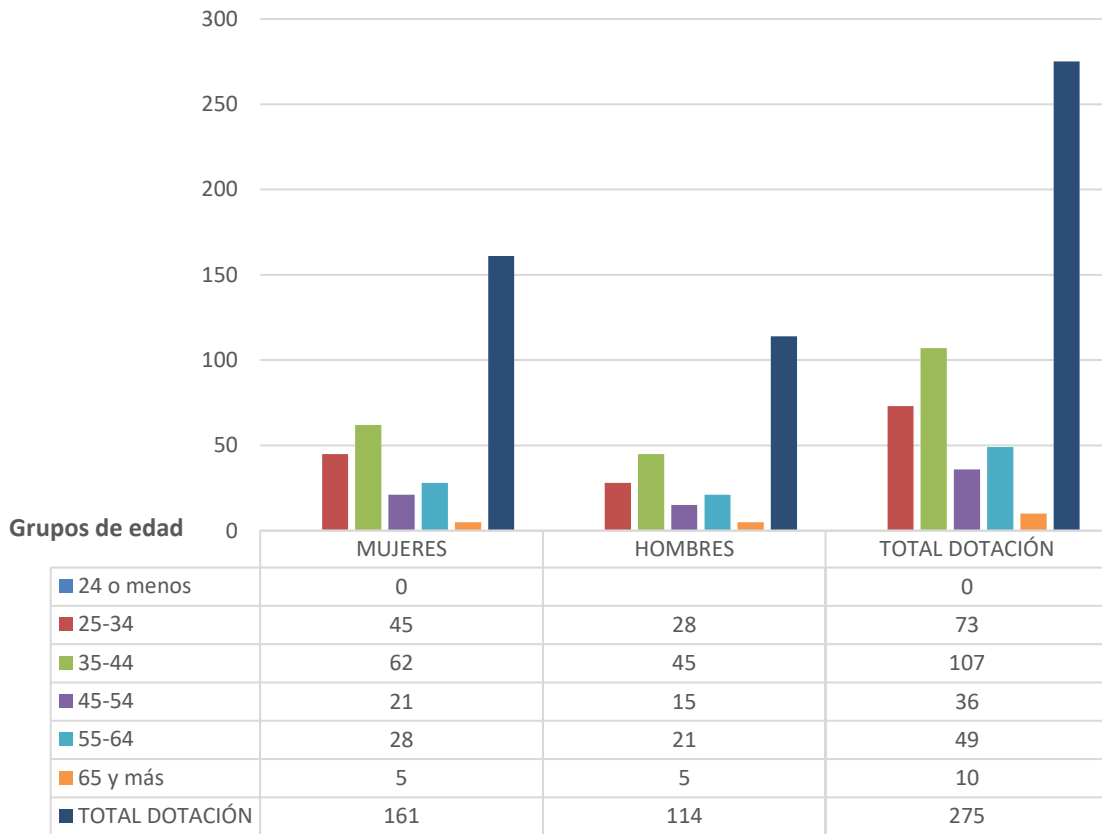
² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes N°15.076 y N°19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

Dotación Efectiva año 2017 por Estamento (mujeres y hombres)

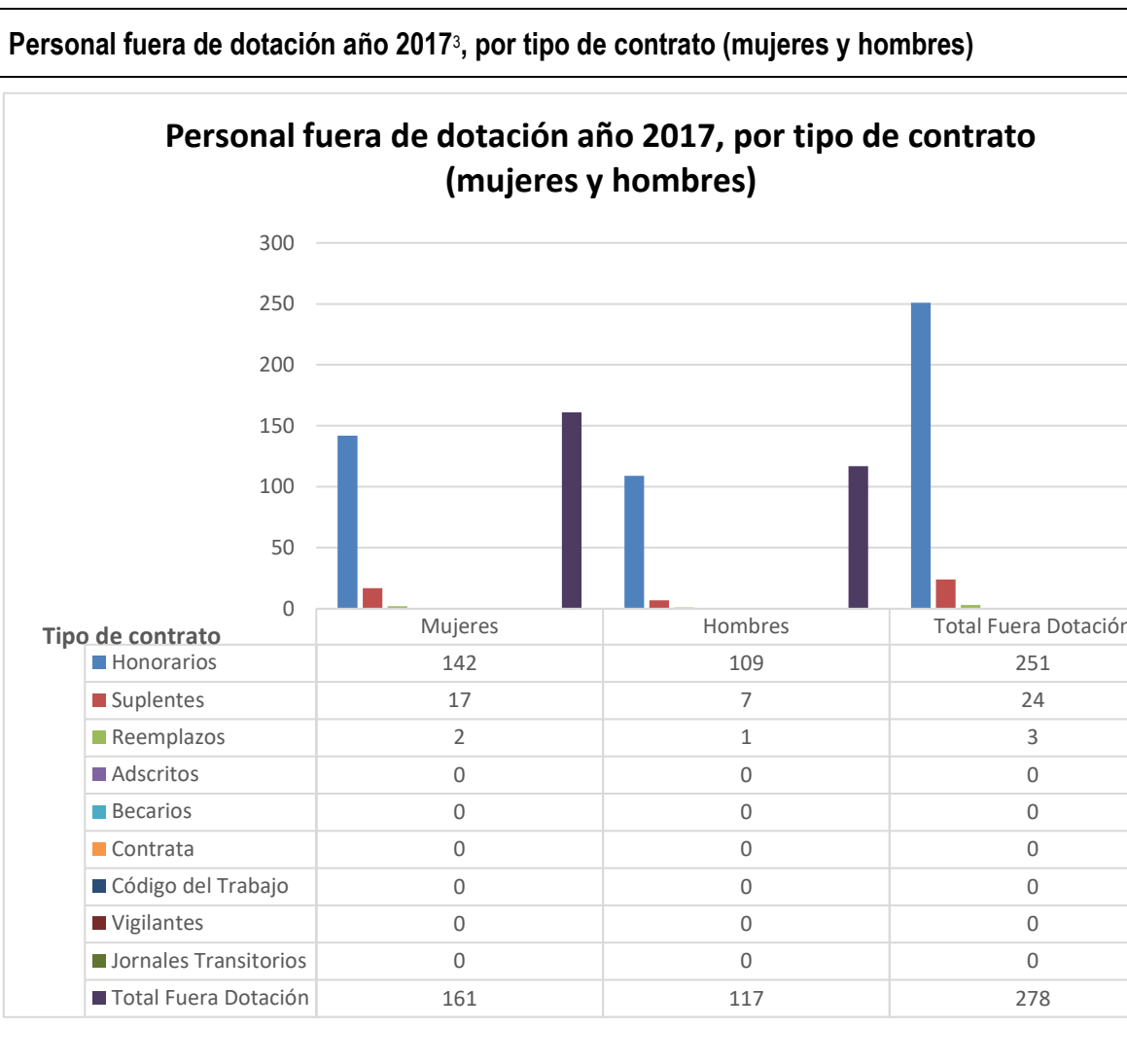


Dotación Efectiva año 2017 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

**Dotación Efectiva año 2017 por Grupos de Edad
(mujeres y hombres)**

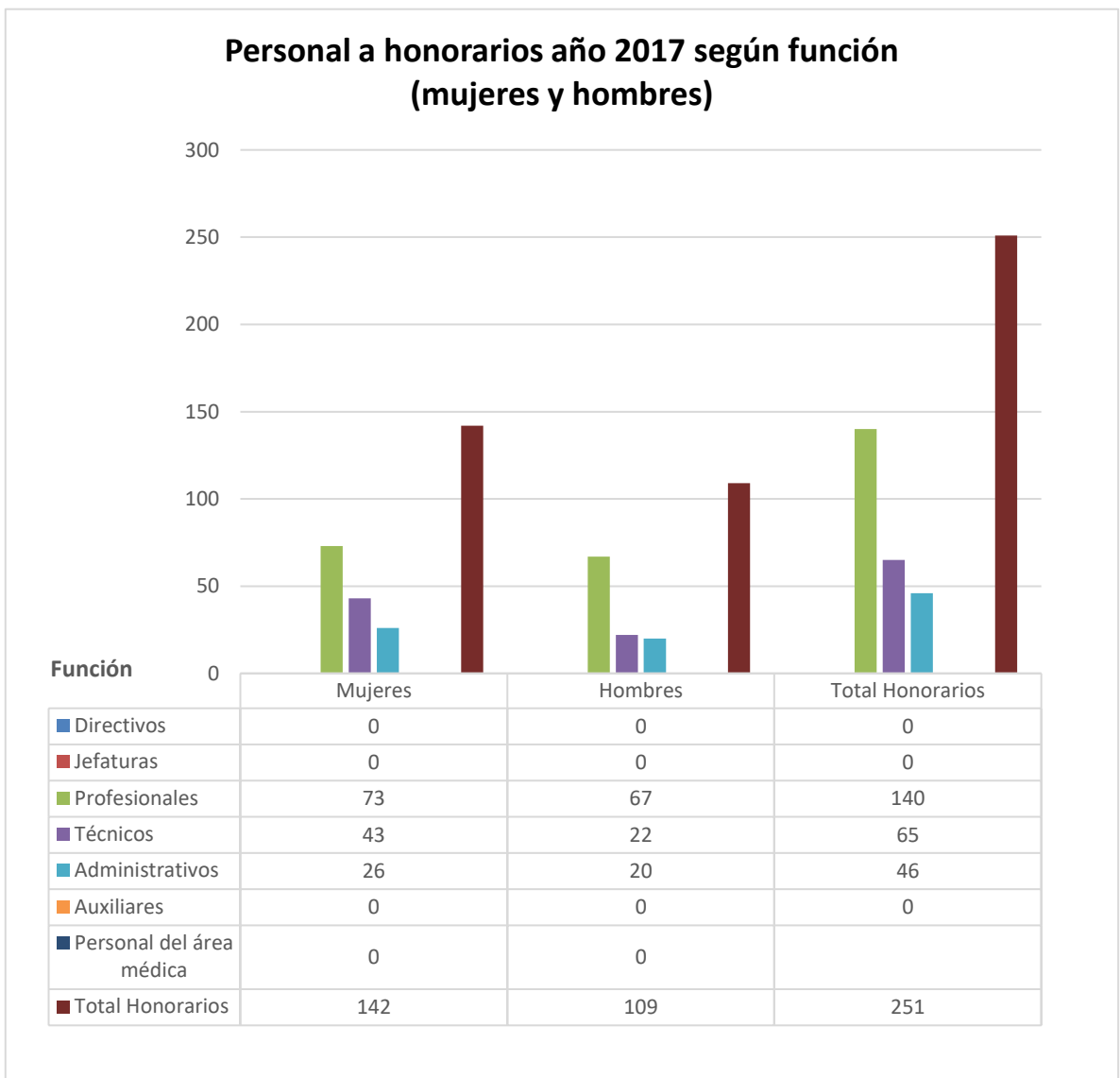


b) Personal fuera de dotación



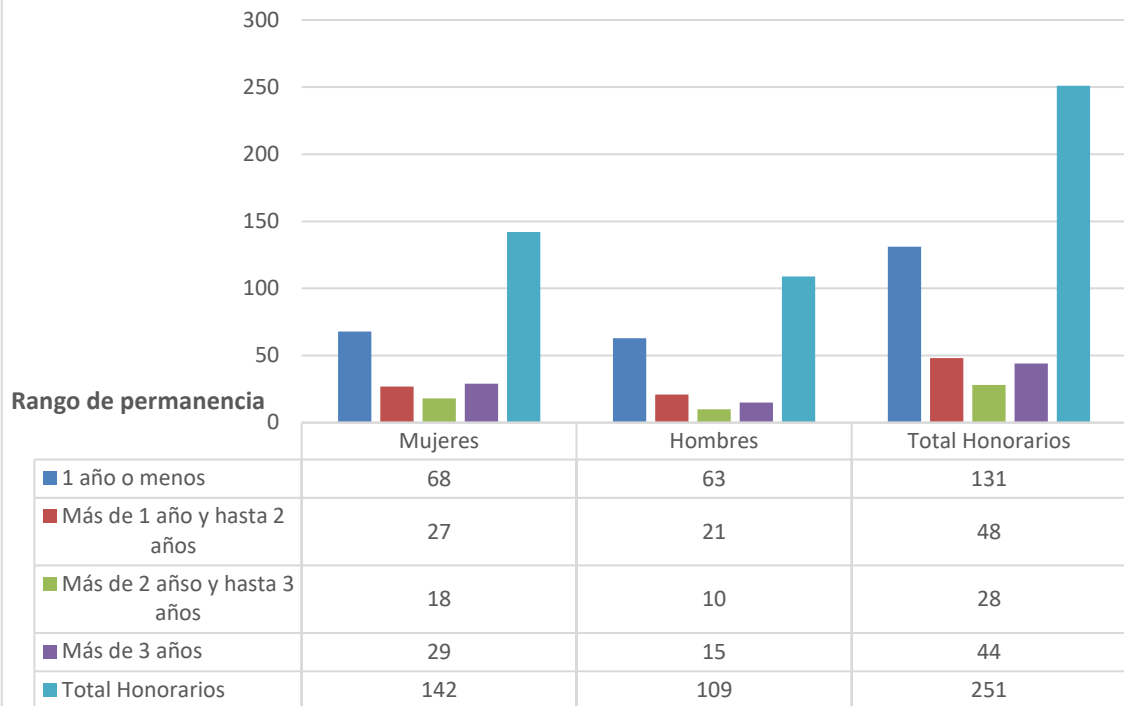
3 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017.

Personal a honorarios año 2017 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Personal a honorarios año 2017 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

**Personal a honorarios año 2017 según permanencia en el Servicio
(mujeres y hombres)**



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1									
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos									
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴					Avance ⁵ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016		
1. Reclutamiento y Selección									
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁶ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁷	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	0.0%	31.3%	16.7%	27.7%	-	-		
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	0.0%	100.0%	100.0%	70.0%	-	-		
2. Rotación de Personal									
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	19.9%	17.3%	13.1%	12.0%	261	92		
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.									
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.4%	4.3%	0.4%	1.1%	-	295		

4 La información corresponde a los períodos que van de Enero a Diciembre de cada año, según corresponda.

5 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

6 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 12 de la ley de presupuesto de 2014, artículo 10 de la ley de presupuestos de 2015, artículo 9 de la ley de presupuestos 2016 y artículo 10 de la ley de presupuestos de 2017.

7 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴				Avance ⁵ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
- Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0%	0.4%	0%	0%	-	-	
- Retiros voluntarios								
o con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.4%	4.1%	0.0%	1.1%	-	-	
o otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	10.0%	5.6%	7.5%	8.7%	-	86	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	9.6%	7.1%	5.2%	2.2%	96	240	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	117.3%	110.6%	85.7%	109.0%	45	79	
3. Grado de Movilidad en el servicio								
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	18.0%	20.8%	6.4%	4.1%	110	64	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal								
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	53.0%	57.0%	39.3%	44.0%	62	112	

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴					Avance ⁵ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016		
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}{12}$	10.6	9.4	23.0	20.9		125	91	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁸	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100}{100}$	44.0%	6.9%	8.1%	9.6%		11	119	
4.4 Porcentaje de becas ⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t} * 100}{100}$	0.0%	0.0%	0.0%	2.54%		-	-	
5. Días No Trabajados									
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.									
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t}{12}$	1.0	1.5	1.2	1.1		86	94	
• Licencias médicas de otro tipo ¹⁰	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t}{12}$	0.6	1.3	0.8	0.7		83	91	

8 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

9 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴					Avance ⁵ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.3	0.2	0.1	0.1	205	127		
6. Grado de Extensión de la Jornada									
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0.8	1.1	2.7	7.0	19	264		
7. Evaluación del Desempeño¹¹									
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	96.1%	99.6%	95.9%	95.0%	-	-		
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	3.9%	0.4%	3.7%	5.0%	-	-		
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	-	-		
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹² implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	NO	SI	SI	SI	SI		

8. Política de Gestión de Personas

11 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

12 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴					Avance ⁵ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016		
Política de Gestión de Personas ¹³ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI	SI	SI	SI	SI		
9. Regularización de Honorarios									
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	3.3%	7.8%	26.6%	19.4%	-	137		
9.2 Efectividad proceso regularización ¹³	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0.0%	23.1%	10.0%	7.6%	-	76		
9.3 Índice honorarios regularizables	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	100.0%	100.0%	113.7%	136.3%	-	83		

generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

13 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

13 Para el año 2013, los traspasos a la contrata no contaron con recursos adicionales por no estar enmarcados en una política de regularización de honorarios.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Denominación	Cuadro 2 Ingresos y Gastos devengados año 2016 – 2017		Notas
	Monto Año 2016	Monto Año 2017	
	M\$ ¹⁴	M\$	
INGRESOS	28.988.640	28.779.934	
Transferencias corrientes	3.345.502	3.078.852	
Rentas de la propiedad	3.828		
Otros ingresos corrientes	192.397	323.239	
Aporte fiscal	25.438.481	25.365.793	
Venta de activos no financieros	8.432		
Recuperación de préstamos		12.050	
GASTOS	28.952.691	28.783.905	
Gastos en personal	8.079.532	8.155.195	
Bienes y servicios de consumo	2.410.011	2.026.599	
Prestaciones de seguridad social	24.729	173.410	
Transferencias corrientes	18.021.048	17.924.597	
Integros al fisco		9.779	
Otros gastos corrientes	4.882		
Adquisición de activos no financieros	333.186	420.589	
Servicio de la deuda	79.303	73.736	
RESULTADO	35.949	-3.971	

14 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. El factor de actualización de las cifras del año 2016 es 1,021826

b) Comportamiento Presupuestario año 2017

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas ¹⁸
			INGRESOS	28.410.340	28.688.903	28.779.934	-91.031	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3.047.049	3.078.853	3.078.852	1	
	01		Del Sector Privado		31.804	31.803	1	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		31.804		31.804	
		999	Otros			31.803	-31.803	
	02		Del Gobierno Central	3.047.049	3.047.049	3.047.049		
		129	Subsecretaría de Turismo	3.047.049	3.047.049	3.047.049		
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	233.582	233.582	323.239	-89.657	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	217.501	217.501	219.027	-1.526	
	99		Otros	16.081	16.081	104.212	-88.131	
09			APORTE FISCAL	25.129.709	25.365.793	25.365.793		
	01		Libre	25.129.709	25.365.793	25.365.793		
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS		10.675	12.050	-1.375	
	10		Ingresos por Percibir		10.675	12.050	-1.375	
			GASTOS	28.410.350	29.035.537	28.783.905	251.632	
21			GASTOS EN PERSONAL	7.772.356	8.219.838	8.155.195	64.643	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.001.329	2.046.329	2.026.599	19.730	

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017.

17 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

18 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		173.412	173.410	2	
	03	Prestaciones Sociales del Empleador		173.412	173.410	2	
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	18.219.587	18.090.690	17.924.597	166.093	
	01	Al Sector Privado	18.219.587	18.090.690	17.924.597	166.093	
	131	Programa de Promoción Turística	9.041.601	8.912.704	8.769.317	143.387	
	132	Programa Vacaciones Tercera Edad	5.467.769	5.467.769	5.455.825	11.944	
	133	Programa Giras de Estudio	2.373.792	2.373.792	2.371.327	2.465	
	135	Programa Turismo Familiar	1.336.425	1.336.425	1.328.128	8.297	
25		INTEGROS AL FISCO		9.779	9.779		
	99	Otros Integros al Fisco		9.779	9.779		
29		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	417.078	421.753	420.589	1.164	
	03	Vehículos	84.603	84.603	84.603		
	04	Mobiliario y Otros		4.675	4.667	8	
	05	Máquinas y Equipos	61.800	61.800	61.317	483	
	06	Equipos Informáticos	103.000	103.000	102.902	98	
	07	Programas Informáticos	167.675	167.675	167.100	575	
34		SERVICIO DE LA DEUDA		73.736	73.736		
	07	Deuda Flotante		73.736	73.736		
		RESULTADO	-10	-346.634	-3.971	-342.663	

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁹			Avance ²⁰ 2017/ 2016	Notas
			2015	2016	2017		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²¹)		0,97	0,99	0,99	100	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	$\frac{[IP \text{ Ley inicial} / IP \text{ devengados}]}{[IP \text{ percibidos} / IP \text{ devengados}]}$						
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	$\frac{[DF / \text{Saldo final de caja}]}{(DF + \text{compromisos cierto no devengados}) / (\text{Saldo final de caja} + \text{ingresos devengados no percibidos})}$		0,31	6,62	0,16	2	
			0,31	7,07	0,15	2	

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2017 ²²				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		350.630	350.630	350.630
 Carteras Netas			118.627	118.627
115	Deudores Presupuestarios		1.836	1.836
215	Acreedores Presupuestarios		120.463	120.463
Disponibilidad Neta		1.751.146	1.751.146	1.751.146
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.748.857	1.748.857	1.748.857
112	Disponibilidades en Monedas Extranjeras	2.289	2.289	2.289
Extrapresupuestario neto		1.400.516	1.400.516	1.400.516
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	8.512.875	8.512.875	8.512.875
116	Ajustes a Disponibilidades	10.225	10.225	10.225
119	Traspasos Interdependencias		3.683.331	3.683.331

19 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. Los factores de actualización de las cifras de los años 2015 y 2016 son 1,060521 y 1,021826 respectivamente.

20 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

21 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

22 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

214	Depósitos de Terceros	-9.875.894	-9.875.894	-9.875.894
216	Ajustes a Disponibilidades	-47.722	-47.722	-47.722
219	Trasposos Interdependencias		-3.683.332	-3.683.332

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2017				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
INGRESOS	28.410.350	29.035.537	28.779.934	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3.047.049	3.078.853	3.078.852	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	0	0	0	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	233.582	233.582	323.239	
APORTE FISCAL	25.129.709	25.365.793	25.365.793	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	0	0	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	0	10.675	12.050	
SALDO INICIAL DE CAJA	10	346.634	0	
GASTOS	28.410.350	29.035.537	28.783.905	
GASTOS EN PERSONAL	7.772.356	8.219.838	8.155.195	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.001.329	2.046.329	2.026.599	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	173.412	173.410	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	18.219.587	18.090.690	17.924.597	
INTEGROS AL FISCO		9.779	9.779	
OTROS GASTOS CORRIENTES	0	0	0	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	417.078	421.753	420.589	
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	0	0	0	
SERVICIO DE LA DEUDA	0	73.736	73.736	
RESULTADO	0	0	-3.971	

f) Transferencias²³

Cuadro 7 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2017 ²⁴ (M\$)	Presupuesto Final 2017 ²⁵ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁶	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal	18.219.587	18.090.690	17.924.597	166.093	
Bienes y Servicios de Consumo	730.276	842.369	806.529	35.840	
Inversión Real	77.488	151.849	119.961	31.888	
Otros	0	0	0	0	
	17.411.823	17.096.472	16.998.107	98.365	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁷					
TOTAL TRANSFERENCIAS	18.219.587	18.090.690	17.924.597	166.093	

g) Inversiones²⁸

Cuadro 8 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2017							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁹ (1)	Ejecución Acumulada al año 2017 ³⁰ (2)	% Avance al Año 2016 (3) = (2) / (1)	Presupuesto Final Año 2017 ³¹ (4)	Ejecución Año 2017 ³² (5)	Saldo por Ejecutar (7) = (4) - (5)	Notas

No aplicó en 2017

23 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

24 Corresponde al aprobado en el Congreso.

25 Corresponde al vigente al 31.12.2017

26 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

27 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

28 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

29 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

30 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2017.

31 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2017

32 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2017.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2017

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo				Meta 2017	% de logro ³³ 2017
				2014	2015	2016	2017		
Institucional	Porcentaje de llegadas de turistas al país en el año t respecto de la proyección de llegadas al año 2020.	(Número de llegadas de turistas al país en el año t/Número de llegadas de turistas al país proyectados al año 2020)*100	%	71.31	71.17	109.47	102.50	90.08	100,0%
				(3674391.00 /6292757.00)*100	(4478336.00 /6292757.00)*100	(5640700.00 /5152582.00)*100	(6449883.00 /6292757.00)*100	(5668597.00 /6292757.00)*100	
	Enfoque de Género:								
	No								
Institucional	Promedio mensual de visitas únicas a los sitios web de promoción turística nacional e internacional dispuestos por Sernatur en el año t	(Total de visitas a los sitios web de promoción turística dispuestos por Sernatur en el año t/12)	número	296047	327514	377728	472	3360	100,0%
				(3552564 /12)	(3930169 /12)	(4532735 /12)	971	00	
	Enfoque de Género:								
	No								

33 El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo				Meta 2017	% de logro33 2017
				2014	2015	2016	2017		
Programas de Turismo social.	Porcentaje de beneficiario/as viajado/as en el Programa Vacaciones Tercera Edad año t/N° total de población potencial del Programa	(N° de beneficiario/as viajado/as en el Programa Vacaciones Tercera Edad año t/N° total de población potencial del Programa	%	1.74 (44982.00 / 2578823.00)*100	1.55 (41477.00 / 2679910.00)*100	2.04 (56873.00 / 2786689.00)*100	1.69 (491 / 289)	1.76 (509 / 289)	96,0%
	Enfoque de Género: No	Vacaciones Tercera Edad año t)*100					0	100	
	Enfoque de Género: No	Vacaciones Tercera Edad año t)*100					0	100	
	Enfoque de Género: No	Vacaciones Tercera Edad año t)*100					0	100	
	Enfoque de Género: No	Vacaciones Tercera Edad año t)*100					0	100	
	Enfoque de Género: No	Vacaciones Tercera Edad año t)*100					0	100	
Programas de Turismo social.	Porcentaje de beneficiario/as viajado/as en el Programa Gira de Estudio año t / N° total de población potencial del Programa Gira de Estudio en el año t	(N° de beneficiario/as viajado/as en el Programa Gira de Estudio año t / N° total de población potencial del Programa Gira de Estudio en el año t	%	2.73 (24337.00 / 891954.00)*100	2.14 (19701.00 / 918482.00)*100	3.05 (26839.00 / 880204.00)*100	2.93 (249 / 854)	2.36 (201 / 854)	100,0%
	Enfoque de Género: No	Programa Gira de Estudio año t-1)*100					0	0	
	Enfoque de Género: No	Programa Gira de Estudio año t-1)*100					0	0	
	Enfoque de Género: No	Programa Gira de Estudio año t-1)*100					0	0	
	Enfoque de Género: No	Programa Gira de Estudio año t-1)*100					0	0	

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo				Meta 2017	% de logro 2017
				2014	2015	2016	2017		
Programas de Turismo social.	Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en los Programas de Turismo Social en el año t	(Número de noches cama ocupadas por los Programas de Turismo Social, en temporadas baja y media, año t)					25.03	23.40	
		t/Número de noches cama disponibles en los establecimientos de alojamiento participantes en los Programas de Turismo, en temporadas baja y media, año t)*100	%	21.37	20.53		3	0	
				(375946.00)	(333951.00)	0.00	(351.00)	(380.00)	
				0	/1626451.00)*10		311.00	653.00	
				/1759253.00)*100	0		140.339	162.6451	
	Enfoque de Género: No					8.00	100.00)*10	100	

Resultado Global Año 2017: 99,2

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 – 2017

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Servicio: Servicio Nacional de Turismo

Compromisos **Cumplidos**

Gestión	Servicio
Apoyar Programa vacaciones tercera edad.	Servicio Nacional de Turismo
Aumentar la cobertura de los programas de giras de estudios, de vacaciones de la tercera edad y de turismo mujer.	Servicio Nacional de Turismo
Crear un nuevo programa de vacaciones familiares que ofrecerá paquetes turísticos con actividades recreativas, culturales y deportivas.	Servicio Nacional de Turismo
Extender el programa de vacaciones tercera edad a un mayor número de beneficiarios.	Servicio Nacional de Turismo
Fortalecer el marketing internacional a público final, considerando las particularidades e intereses de los visitantes internacionales y aprovechando las tecnologías digitales que permiten organizar viajes sin intermediarios.	Servicio Nacional de Turismo
Nuevo programa de turismo social, orientado especialmente en familias de menores ingresos y jefas de hogar.	Servicio Nacional de Turismo
Realizar un programa de liderazgo orientado a dar un salto significativo en la calidad de los recursos humanos que trabajan en el sector.	Servicio Nacional de Turismo
Establecimiento de 200 puntos de interés en la región de Biobío, para construir un circuito turístico histórico cultural.	Servicio Nacional de Turismo
Certificar 300 nuevas micro y pequeñas empresas en servicios turísticos.	Servicio Nacional de Turismo
Continuar con implementación de Programa de Vacaciones Familiares.	Servicio Nacional de Turismo
Plan Acción Infancia -NNA de Red SENAME prioritarios para las reparticiones públicas Asegurar a los niños el derecho de acceso a la recreación a través de programas de Sernatur.	Servicio Nacional de Turismo

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017)

Cuadro 9 Programas e Instituciones Evaluadas (2014-2017)					
Evaluación	Programa/Institución	Año	Estado	Monto	Evaluación Dipres (SI/NO)
Evaluación de Programas Gubernamentales	Programa de Promoción Turística Internacional. Servicio Nacional de Turismo. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	2016	Publicada	\$21.200.000	Si
Estudio de Satisfacción de Programas VTE y GE	Programa Vacaciones Tercera Edad y Programa Gira de Estudios /Sernatur	2014	Finalizado	-	No
Estudio de Calidad de los Servicios de los Programas VTE y GE, Temporada 2015	Programa Vacaciones Tercera Edad y Programa Gira de Estudios /Sernatur	2015-2016	Finalizado	\$15.800.000	No
Estudio de Evaluación de Impacto Económico de los Beneficiarios Primarios del Programa VTE y GE, años 2014 y 2015	Programa Vacaciones Tercera Edad y Programa Gira de Estudios /Sernatur	2015-2016	Finalizado	\$32.000.000	No
Estudio de Satisfacción Beneficiarios Secundarios Programas VTE, GE y TF, Temporada 2016 y 2017	Programa Vacaciones Tercera Edad, Programa Gira de Estudios y Programa Turismo Familiar /Sernatur	2016-2017	En ejecución	\$20.000.000	No

Anexo 6B: Informe Preliminar³⁴ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³⁵ (01 de julio al 31 de diciembre de 2017)

Programa/Institución: Programa Promoción Turística Internacional
Año Evaluación: 2016
Fecha del Informe: Jueves, 01 de marzo de 2018 12:54:23

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
<p>Definir criterios de participación de las empresas y/o prestadores de servicios turísticos, para lo cual se elaborará un informe de resultados. Este compromiso contará con el apoyo del Departamento de Asistencia Técnica de DIPRES</p>	<p>De acuerdo con lo comprometido, se adjunta "Informe de resultados" donde se detallan según componente los criterios de participación y la puesta en marcha o implementación de estos. A su vez, el informe contiene seis anexos, con documentación oficial del Servicio donde se puede evidenciar la implementación de dichos criterios.</p> <p>Respecto a la observación referente al formulario E: "no hay una segunda versión que acredite la modificación de las observaciones ejecutadas por asistencia técnica", Sematur se contactó con el área de Asistencia Técnica de Dipres, quienes indicaron que el formulario que se adjuntó en el reporte de junio sí corresponde a la versión definitiva, la cual se encuentra en estado "recomendada favorablemente" y que, por tanto, incorpora las observaciones realizadas en su momento por Dipres. Cabe señalar que esta situación también fue conversada con el Analista del Departamento de Evaluación de Dipres.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Formulario E de Reformulación del programa Correo electrónico del 30-06 enviado al sectorialista del Departamento de asistencia técnica Las observaciones emanadas por el mencionado Departamento a la primera versión de la reformulación impresión de pantalla donde consta calificación: "Recomendado favorablemente". Informe de resultados año 2017 Anexo 1 Anexo 2 Anexo 3 Anexo 4A Anexo 4B Anexo 4C Anexo 5A</p>

34 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.

35 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Anexo 5B Anexo 5C Anexo 6</p>
Reformular programa de promoción turística internacional. Este compromiso contará con el apoyo del Departamento de Asistencia Técnica de DIPRES	<p>Respecto a la observación "no hay una segunda versión que acredite la modificación de las observaciones ejecutadas por asistencia técnica", Sematur se contactó con el área de Asistencia Técnica de Dipres, quienes indicaron que el formulario que se adjuntó en el reporte de junio si corresponde a la versión definitiva, la cual se encuentra en estado "recomendada favorablemente" y que, por tanto, incorpora las observaciones realizadas en su momento por Dipres. Cabe señalar que esta situación también fue conversada con el Analista del Departamento de Evaluación de Dipres.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Formulario E de Reformulación del programa Correo electrónico del 30-06 enviado al sectorialista del Departamento de asistencia técnica Observaciones emanadas por el mencionado Departamento a la primera versión de la reformulación Impresión de pantalla donde consta calificación: ?Recomendado favorablemente?.</p>
Reformular programa de promoción turística internacional. Este compromiso contará con el apoyo del Departamento de Asistencia Técnica de DIPRES	<p>Respecto a la observación "no hay una segunda versión que acredite la modificación de las observaciones ejecutadas por asistencia técnica", Sematur se contactó con el área de Asistencia Técnica de Dipres, quienes indicaron que el formulario que se adjuntó en el reporte de junio si corresponde a la versión definitiva, la cual se encuentra en estado "recomendada favorablemente" y que, por tanto, incorpora las observaciones realizadas en su momento por Dipres. Cabe señalar que esta situación también fue conversada con el Analista del Departamento de Evaluación de Dipres.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Formulario E de Reformulación del programa Correo electrónico del 30-06 enviado al sectorialista del Departamento de asistencia técnica Observaciones emanadas por el mencionado Departamento a la primera versión de la reformulación Impresión de pantalla donde consta calificación: ?Recomendado favorablemente?.</p>
Elaboración y entrega de un informe con propuestas que permitan materializar cambios en los concursos. Si ya se han ejecutado con los cambios en cuestión, el informe debe contener resultados que acrediten la materialización, alcances de	<p>De acuerdo con lo comprometido, se adjunta Informe de resultados que identifica cambios en la ejecución del Programa de Promoción Turística, relacionados con el diseño de los concursos, así como también la materialización y el alcance de dichos cambios en comparación con los concursos y licitaciones de años anteriores.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
dichos cambios en comparación con los concursos y licitaciones anteriores.	Resolución Exenta 34 del 30-01-2017, que aprueba bases de concurso para el plan de Promoción Turística Internacional Parte 1 Resolución Exenta 34 del 30-01-2017, que aprueba bases de concurso para el plan de Promoción Turística Internacional Parte 2 Resolución Exenta 34 del 30-01-2017, que aprueba bases de concurso para el plan de Promoción Turística Internacional Parte 3 Resolución Exenta 84 del 13-03-2017 que declara inadmisibles ofertas y desierto el concurso Resolución Exenta 59 del 15-02-2017 que aprueba el Manual de Rendiciones Informe de resultados

Informe con los cambios aplicados a las Licitaciones realizadas a través de Mercado Público para la ejecución de campañas dirigidas a público final.

De acuerdo con lo comprometido, se adjunta Informe de resultados que identifica cambios en la ejecución del Programa de Promoción Turística, relacionados con el diseño de los concursos, así como también la materialización y el alcance de dichos cambios en comparación con los concursos y licitaciones de años anteriores.

Medios de Verificación:

Informe de resultados

Bases de licitación técnica, donde se encuentra plasmado el rediseño de la plataforma tecnológica que soporta el registro de prestadores de servicios turísticos.

En el mes de septiembre de 2016, se publica intención de compra de la nueva plataforma del Registro Nacional de Prestadores Turísticos, documento en el cual se encuentra contenido el rediseño de dicha plataforma.

Como medio de verificación se adjunta Resolución Exenta 361 del 28-09-2016, que aprueba intención de compra (dividido en dos partes); Resolución Exenta 432 del 27-10-2016 que selecciona proveedor y OC 1591-425-SE16 por desarrollo tecnológico de la nueva plataforma de registro.

Medios de Verificación:

Resolución Exenta 361 del 28-09-2016 P1
Resolución Exenta 361 del 28-09-2016 P2
Resolución Exenta 432 del 27-10-2016
OC 1591-425-SE16

Propuesta técnica de mejora al decreto 222 que Aprueba reglamento para aplicación del sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos.

Como medio de verificación se adjunta: propuesta técnica de mejora al Decreto 222 que aprueba reglamento para aplicación del sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos.

Medios de Verificación:

Propuesta técnica de mejora al Decreto 222

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>Definir criterios de participación de las empresas y/o prestadores de servicios turísticos, para lo cual se elaborará un informe de resultados en el mes de abril 2017. Este compromiso contará con el apoyo del Departamento de Asistencia Técnica de DIPRES</p>	<p>De acuerdo con lo comprometido, se adjunta "Informe de resultados" donde se detallan según componente los criterios de participación y la puesta en marcha o implementación de estos. A su vez, el informe contiene seis anexos, con documentación oficial del Servicio donde se puede evidenciar la implementación de dichos criterios.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Formulario E de Reformulación del programa Correo electrónico del 30-06 enviado al sectorialista del Departamento de asistencia técnica Observaciones emanadas por el mencionado Departamento a la primera versión de la reformulación Impresión de pantalla donde consta calificación: "Recomendado favorablemente". Informe de resultados Anexo 1 Anexo 2 Anexo 3 Anexo 4A Anexo 4B Anexo 4C Anexo 5A Anexo 5B Anexo 5C Anexo 6</p>
<p>Reformular programa de promoción turística internacional. Este compromiso contará con el apoyo del Departamento de Asistencia Técnica de DIPRES</p>	<p>Respecto a la observación "no hay una segunda versión que acredite la modificación de las observaciones ejecutadas por asistencia técnica", Sematur se contactó con el área de Asistencia Técnica de Dipres, quienes indicaron que el formulario que se adjuntó en el reporte de junio si corresponde a la versión definitiva, la cual se encuentra en estado "recomendada favorablemente" y que, por tanto, incorpora las observaciones realizadas en su momento por Dipres. Cabe señalar que esta situación también fue conversada con el Analista del Departamento de Evaluación de Dipres.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Formulario E de Reformulación del programa Correo electrónico del 30-06 enviado al sectorialista del Departamento de asistencia técnica Observaciones emanadas por el mencionado Departamento a la primera versión de la reformulación Impresión de pantalla donde consta calificación: ?Recomendado favorablemente?.</p>
<p>Elaboración de un "manual para el monitoreo y seguimiento del programa". Este documento deberá resumir variables,</p>	<p>Se adjunta "Manual para el monitoreo y seguimiento del Programa" el que contiene objetivos, plazos, responsables, variables y, en definitiva, el mecanismo diseñado y</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>procesos, recursos y objetivos que se considerarán para mejorar los sistemas de información existentes</p>	<p>utilizado actualmente por la Subdirección de Marketing para realizar el seguimiento y monitoreo del Programa.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Procedimiento versión 03 Manual de Monitoreo y Seguimiento</p>
<p>Elaboración de reportes de control de gestión alimentados por bases de datos que acrediten las directrices del "manual para el monitoreo y seguimiento del programa" (Avance de los proyectos implementados, gastos por proyectos y componente, N° de beneficiarios por actividad, etc.)</p>	<p>Según lo establecido en el "Manual para el monitoreo y seguimiento del programa", se presenta a modo de ejemplo un Reporte de control de gestión de la Subdirección de Marketing, que es posible emitir conforme a las variables monitoreadas durante el año 2017.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Manual de monitoreo y reporte de control de gestión</p>
<p>Presentar actas de la coordinación con otras entidades públicas a través de comités especializados creados en la instancia del Consejo Consultivo para la Promoción Turística y que acrediten directrices y acuerdo tomados.</p>	<p>Se presentan 9 actas de reunión del Consejo Consultivo de Promoción Turística que da cuenta de lineamientos y acuerdos tomados.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Acta enero Acta marzo Acta abril Acta junio Acta julio Acta agosto Acta septiembre Acta noviembre Acta diciembre</p>

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017

IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	09

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados			
			I			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	95.00%
Porcentaje Total de Cumplimiento:						95.00%

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, pero en el indicador de descentralización sólo comprometerá iniciativas de desconcentración.

	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017.
	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Gobierno Digital	Modificar	1	El servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error
		Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	50%	5	50.00%	5	0
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	45%	9	45.00%	9	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0.00%	0	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	5%	4	0.00%	No aplica	No aplica
	Total	100%	18	95.00%	14	0

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)

N°	Indicador	Meta 2017	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento meta(resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de beneficiario/as viajado/as en el Programa Gira de Estudio en el año t	2,36	2,93	124,15	No	10,00	10,00
2	Porcentaje de beneficiario/as viajado/as en el Programa Vacaciones Tercera Edad en el año t	1,76	1,69	96,02	No	5,00	5,00
3	Porcentaje de llegadas de turistas al país en el año t respecto de la proyección de llegadas al año 2020.	90,08	102,50	113,79	No	15,00	15,00
4	Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en los Programas de Turismo Social en el año t	23,40	25,03	106,97	No	5,00	5,00
5	Promedio mensual de visitas únicas a los sitios web de promoción turística nacional e internacional dispuestos por Sernatur en el año t	336000	472971	140,77	No	15,00	15,00
	Total:					50,00	50,00

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

N°	Indicador	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	87	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	75	Si
3	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t	100	Si
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	8,47	Si
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si
6	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,03	Si
7	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	Si
8	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	25	Si
9	Índice de eficiencia energética.	59,42	Si

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	ENVIADO A COMITÉ PMG
Fecha de emisión:	15-02-2018 17:42

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017

Cuadro 11 Cumplimiento convenio de desempeño colectivo año 2014				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁶	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁷	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁸
Gabinete	14	4	100%	8%
Fiscalía	7	4	100%	8%
Subdirección de Desarrollo	16	4	100%	8%
Subdirección de Marketing	16	4	100%	8%
Subdirección de Estudios	16	4	100%	8%
Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas	11	4	100%	8%
Departamento de Administración y Finanzas	25	4	100%	8%
Unidad Programas Sociales	7	4	100%	8%
Dirección Regional Arica y Parinacota	11	4	100%	8%
Dirección Regional Tarapacá	8	4	100%	8%
Dirección Regional Antofagasta	10	4	100%	8%
Dirección Regional de Atacama	9	4	100%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	9	4	100%	8%

36 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2014.

37 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

38 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Cuadro 11
Cumplimiento convenio de desempeño colectivo año 2014

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁶	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁷	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁸
Dirección Regional de Valparaíso	16	4	100%	8%
Dirección Regional de O'Higgins	11	4	100%	8%
Dirección Regional del Maule	9	4	100%	8%
Dirección Regional de Bio Bio	20	4	100%	8%
Dirección Regional de Araucanía	12	4	100%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	17	4	100%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	13	4	100%	8%
Dirección Regional de Aysén	13	4	100%	8%
Dirección Regional de Magallanes	15	4	100%	8%
Dirección Regional Metropolitana	8	4	100%	8%

Cuadro 11
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2015

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁹	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁰	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴¹
Gabinete	16	4	100%	8%
Fiscalía	8	4	100%	8%
Subdirección de Desarrollo	10	4	100%	8%
Subdirección Productos y Destinos Sustentables	8	4	100%	8%
Subdirección de Estudios	13	4	100%	8%
Unidad Turismo Social	9	4	100%	8%
Unidad de Información Turística	8	4	100%	8%
Dpto. de Promoción Turística	11	4	100%	8%
Departamento de Administración y Finanzas	22	4	100%	8%
Dpto. Gestión de las Personas	15	4	100%	8%
Dirección Regional Arica y Parinacota	12	5	100%	8%
Dirección Regional Tarapacá	8	5	100%	8%
Dirección Regional Antofagasta	9	5	100%	8%
Dirección Regional de Atacama	9	5	100%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	9	5	100%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	16	5	100%	8%
Dirección Regional de O'Higgins	12	5	100%	8%
Dirección Regional del Maule	7	5	100%	8%
Dirección Regional de Bio Bio	19	5	100%	8%
Dirección Regional de Araucanía	11	5	100%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	18	5	100%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	16	5	100%	8%
Dirección Regional de Aysén	13	5	100%	8%

39 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2015.

40 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

41 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Cuadro 11				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2015				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁹	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁰	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴¹
Dirección Regional de Magallanes	13	5	100%	8%
Dirección Regional Metropolitana	9	5	100%	8%

Cuadro 11				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴²	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴³	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁴
Gabinete	19	4	100%	8%
Fiscalía	8	3	100%	8%
Subdirección de Desarrollo	10	4	100%	8%
Estadísticas	9	4	100%	8%
Promoción Turística	10	4	100%	8%
Gestión de Personas	14	3	100%	8%
Administración y Finanzas	21	4	100%	8%
Información Turística	8	4	100%	8%
Turismo Social	6	4	100%	8%
Productos y Destinos Sustentables	8	4	100%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	8	4	100%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	9	4	100%	8%
Dirección Regional de Atacama	9	4	100%	8%

42 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2016.

43 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

44 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Cuadro 11
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴²	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴³	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁴
Dirección Regional de Coquimbo	9	4	100%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	14	4	100%	8%
Dirección Regional de O'Higgins	12	4	100%	8%
Dirección Regional del Maule	7	4	100%	8%
Dirección Regional de Bio Bio	20	4	100%	8%
Dirección Regional de Araucanía	11	4	100%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	17	4	100%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	15	4	100%	8%
Dirección Regional de Aysén	15	4	100%	8%
Dirección Regional de Magallanes	12	4	100%	8%
Dirección Regional Metropolitana	12	4	100%	8%
Dirección Regional de Arica y Parinacota	12	4	100%	8%

Cuadro 11
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2017

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Gabinete	12	4	100%	8%
Fiscalía	8	3	100%	8%
Subdirección de Desarrollo	19	5	100%	8%
Departamento de Estadísticas	9		100%	8%

Cuadro 11
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2017

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Turismo Social	6	4	100%	8%
Subdirección de Marketing	20	5	100%	8%
Subdirección Administrativa	38	4	100%	8%
Dirección Regional Arica y Parinacota	12	4	100%	8%
Dirección Regional Tarapacá	7	4	100%	8%
Dirección Regional Antofagasta	9	4	100%	8%
Dirección Regional Atacama	9	4	100%	8%
Dirección Regional Coquimbo	9	4	100%	8%
Dirección Regional Valparaíso	15	4	100%	8%
Dirección Regional O'Higgins	12	4	100%	8%
Dirección Regional Maule	7	4	100%	8%
Dirección Regional Bio Bio	20	4	100%	8%
Dirección Regional Araucanía	11	4	100%	8%
Dirección Regional Los Lagos	17	4	100%	8%

Cuadro 11
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2017

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Dirección Regional Los Ríos	14	4	100%	8%
Dirección Regional Aysén	13	4	100%	8%
Dirección Regional Magallanes	12	4	100%	8%
Dirección Regional Metropolitana	12	4	100%	8%

Monto de recursos que se pagó en el año 2018 en base a su cumplimiento total: \$ 326.793.874-.
 Promedio por persona: \$1.188.341-.
 Porcentaje del gasto total en subtítulo 21: 21: 3,64%

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017.

Género

Durante los años 2014 a 2017, se implementaron la totalidad de las acciones definidas en los programas de trabajo de Equidad de Género del Sernatur, logrando la implementación de 41 submedidas de gestión interna y de impacto a la ciudadanía.

En el año 2014, se implementaron 4 medidas y 6 submedidas, destacándose: (1) La realización de cinco charlas Regionales a empresarias turísticas del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores Turísticos de las regiones de Arica y Parinacota, Valparaíso, Bio Bío, Metropolitana y Magallanes. (2) La suscripción de un convenio de Colaboración con PRODEMU en donde se incorporó una línea de trabajo en torno a los microemprendimientos turísticos, en donde Sernatur incorpora las capacidades técnicas y Prodemu el desarrollo del programa y financiamiento. En el marco de este convenio además se realizó la Feria ExpoChiloé con mujeres emprendedoras de la red PRODEMU representantes de la Isla. (3) Se ejecutó la V versión del Concurso Mujer Empresaria Turística, organizado de manera conjunta entre SERNATUR, SERNAM y Banco Estado , evaluándose 298 postulaciones de todo Chile, donde resultó ganadora Gloria Chávez Cabrera. (4) Se publicó un total de 16 entrevistas de mujeres microempresarias sobre sus emprendimientos en el sector turismo en el portal de Sernatur, sus RRSS y en el blog Turismo Mujer. (5) Se presentó al Presupuesto 2015 un Programa de Turismo Familiar, en donde se priorizó la cobertura de la mujer jefa de hogar con mayor vulnerabilidad, para que ésta y su núcleo familiar puedan acceder al turismo interno. El programa resultó aprobado. (6) Se elaboró el estudio "Turismo Emisivo Según Género Primer Semestre 2014", donde se identifican los patrones de viajes y hábitos de consumo de hombres y mujeres.

En el año 2015, se implementaron 4 medidas y 9 submedidas, donde las de mayor relevancia son: (1) Se realizaron 10 publicaciones (notas y entrevistas) en página web institución www.sernatur.cl, destacando el rol de la Mujer en el turismo a nivel nacional. (2) Se realizaron 15 charlas a nivel nacional a empresarias turísticas sobre el Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos. A través de las charlas que Sernatur ha realizado, hemos logrado identificar negocios asociados a mujeres, y contribuir a la formalización de sus

emprendimientos turísticos, en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos (RNPST), ayudándolas a mejorar sus estándares de calidad, a través de la sociabilización del Sello Q y S. (3) Se desarrolló el VI Concurso Mujer Empresaria Turística en alianza con Banco Estado y Sernam, premiando a tres mujeres microempresarias del rubro turístico a nivel nacional con \$1 millón para cada una, y dar visibilidad a sus empresas/emprendimientos a través de SERNATUR. (4) Se ejecutó el Programa Piloto de Turismo Familiar. Del total de familias viajadas el 80,6% constituyeron hogares con jefas de hogar. Este programa permitió insertar a mujeres jefas de hogar, en situación de vulnerabilidad y con baja participación del mercado turístico, desde el rol de turistas, obtuvieron un espacio de esparcimiento compartido con sus familias. El desarrollo de este piloto respondió a un compromiso asumido por la Presidenta Bachellet en su programa de Gobierno.

En el año 2016, se implementaron 4 medidas y 12 submedidas, donde se destacan los siguientes logros: (1) 173 publicaciones (notas y entrevistas) indicando el rol de la Mujer en el turismo a nivel nacional, de las cuales 32 fueron publicadas en www.sernatur.cl y 141 en medios de comunicación de alcance nacional y regional. (2) Se implementó el Programa Más Capaz, Mujer Emprendedora 2016, permitió capacitar a 148 artesanas de las regiones de Tarapacá (comunas de Alto Hospicio y Pozo Almonte), Araucanía (comuna de Nueva Imperial) y Los Lagos (comunas de Ancud y San Juan de la Costa). La selección de las beneficiarias y las regiones priorizadas se realizó en conjunto con la Fundación Artesanas de Chile. El Programa buscó mejorar el acceso y permanencia en el mercado laboral de las mujeres, además de enseñarles teoría y herramientas que pudiesen aplicar para potenciar sus pequeños negocios. Ello, a fin de fomentar la independencia, confianza, innovación y el crecimiento personal y profesional de las artesanas. (3) Se desarrolló el VII Concurso Mujer Empresaria Turística en alianza con Banco Estado y Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. recibíéndose un total de 647 postulaciones a nivel nacional, un 37% más que las recibidas en el año 2015 y premiando con \$1,5 millones a 2 mujeres con emprendimientos turísticos en Arica y en Coyhaique a nivel nacional. Esta iniciativa ha contribuido a que estas emprendedoras den a conocer sus ofertas y servicios.

Finalmente, en el año 2017 se implementaron 4 medidas y 14 submedidas entre las que se destacan: (1) Se difundieron un total de 144 publicaciones (notas y entrevistas) destacando el rol de la mujer en el turismo a nivel nacional, de las cuales 43 fueron publicadas en portales webs institucionales y 101 en medios de comunicación de alcance nacional y regional. (2) Se generó una sección de emprendimientos de mujeres en banco de imágenes del Sernatur disponible para instituciones que lo requieran. (3) Por primera vez se generaron actividades promocionales de turismo interno segmentadas hacia la mujer en nuestras plataformas digitales dirigidas a consumidor final nacional, Chile es Tuyo, considerando que un 64% de la audiencia son mujeres, las que se concentran en los

tramos entre los 18 a 44 años. Para ello se implementó un llamado a la acción verbal y gráfico denominado “Bienvenidas las Nuevas Viajeras, alcanzando un total de 48.698 de seguidores en la red social Facebook. (4) Se desarrolló el VIII Concurso Mujer Empresaria Turística en alianza con Banco Estado y Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, el cual tuvo un foco la sustentabilidad. Se evaluaron un total de 280 postulaciones a nivel nacional y premiando con \$3 millones totales a 2 mujeres con emprendimientos turísticos en Villa Ralco (Biobío) y Pozo Almonte (Tarapacá).

- **Descentralización / Desconcentración**

Respecto a los compromisos y logros de la institución vinculados con iniciativas descentralizadoras, durante el año **2014** se destaca: (1) La elaboración de los informes ARI/PROPIR a través de la plataforma Chile Indica. (2) La formulación del ARI 2015 en coordinación con el Gobierno Regional respectivo. (3) El diseño de los Planes de Acción Regional de Desarrollo Turístico 2014-2018 inserto en la Agenda de Productividad y Crecimiento, instancia donde cada Dirección Regional estableció un plan de trabajo, el que se formuló en coordinación con la Subsecretaría de Turismo.

Por su parte, en el año **2015** Sernatur ejecutó la totalidad de las iniciativas comprometidas en el plan de descentralización, estas son: (1) Informar el ARI/PROPIR a través de la Plataforma Chile Indica. AL respecto, la ejecución mensual del PROPIR de los Programas Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio y Turismo Familiar fue reportada en la plataforma ChileIndica, según lo programado y ejecutado por cada Dirección Regional. (2) Formular el ARI 2016 en coordinación con el Gobierno Regional respectivo. (3) Informar seguimiento del Plan de Acción Regional de Desarrollo Turístico 2014-2018 inserto en la Agenda de Productividad y Crecimiento en los compromisos asumidos por SERNATUR. Cabe señalar que, en las regiones afectadas por catástrofes, algunas acciones, debido a la contingencia (Atacama, Coquimbo, Los Lagos) no pudieron concretarse en la fecha inicialmente programada.

Durante el año **2016** Sernatur ejecutó la totalidad de las iniciativas comprometidas en el plan de descentralización, lográndose: (1) El Diseño del Pilotaje de Descentralización de la Dirección Regional de Los Ríos. Esta iniciativa se cumplió en un 100%. SERNATUR participó en las sesiones del Comité de Desarrollo Productivo desde el 14 de abril de 2016 y en las reuniones de la Mesa Interministerial con SUBDERE, Ministerio de Economía y Subsecretaría de Turismo durante todo el 2016. (2) La Ejecución del Programa Turismo Familiar. Esta iniciativa se cumplió en un 100%. En la primera temporada de enero a abril viajaron 205 familias, en la segunda temporada de julio a noviembre 262 familias, siendo un 63,4 % beneficiada familias con jefatura de hogar femenina. (3) Elaboración de un

plan bianual 2017-2018 de nuevas iniciativas a implementar de descentralización y/o desconcentración. Esta iniciativa se cumplió en un 100%.

Finalmente, en el año **2017** Sernatur ejecutó la totalidad de las iniciativas comprometidas en el plan de descentralización, destacándose: (1) El diseño e implementación de un proyecto para preparar la desconcentración de funciones y actividades en las Direcciones Regionales. El objetivo principal de este proyecto fue la identificación de debilidades y detección de brechas en los Recursos humanos de Direcciones Regionales que se deben disminuir para la posterior desconcentración de funciones y/o actividades desde el nivel central. Para lograr este objetivo se diseñó una propuesta metodológica que fue aplicada en un piloto que contempló la recopilación de información a distancia de 10 Direcciones Regionales y el levantamiento de información In Situ en la Dirección Regional de Valparaíso. El levantamiento de información consideró: La actualización de la plantilla de dotación de funcionarios 2017, una propuesta de estructura organizacional de las Direcciones Regionales y descripciones de funciones de cargos, las que además contienen la declaración de necesidades de capacitación de los funcionarios regionales. (2) El fortalecimiento de las Direcciones Regionales mediante acciones que permitieron mejorar las necesidades críticas detectadas. En base a un diagnóstico de los propios requerimientos realizados desde las Direcciones Regionales, fueron distribuidos recursos para la implementación de acciones de mejora a las necesidades de mayor criticidad identificadas. Principalmente se reasignaron recursos para la mantención y/o reparación de infraestructura, la ejecución de acciones promocionales, viáticos, la renovación y/o mantención de la dotación de vehículos, entre otros aspectos.

Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.

La Oferta Programática de un servicio debe ser entendida como el “conjunto de bienes y servicios que genera y provee dicha institución en el marco de su misión y mandato legal, y que pueden ser consistentemente agregados en un formato de Programa Público o de Iniciativa Programática”.

De esta manera, en el marco de una estrategia de presupuestación basada en resultados y a partir de la información provista por el -Servicio Nacional de Turismo-, se han identificado los siguientes Programas Públicos e Iniciativas Programáticas en su ejecución 2017.

N	Nombre	Tipo
1	Programa de Promoción Turística Internacional	Programa
2	Programa Gira de Estudio	Programa
3	Programa Turismo Familiar	Programa
4	Programa Vacaciones Tercera Edad	Programa

Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018

BOLETÍN: 9.170-23

Descripción: Modifica Ley 20.423 del sistema institucional para el desarrollo del Turismo.

Objetivo: Generar una nueva gobernanza en la promoción turística y el rediseño de la actual institucionalidad del turismo, redefiniendo las competencias del Comité de Ministros del Turismo, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo

Fecha de ingreso: 12 de mayo de 2015

Estado de tramitación: En Segpres.

Beneficiarios directos: Empresarios turísticos, personas que desarrollan el turismo en sus distintas manifestaciones; Ministerio, Subsecretaría y Servicio Nacional de Turismo.

Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018

No aplica para el Servicio Nacional de Turismo.

Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017

A continuación, se presentan los reconocimientos y premios recibidos durante el periodo de Gobierno por el país a nivel internacional. También se listan las menciones que diversos medios hicieron de un destino en particular o de Chile en general. Cabe destacar que estos reconocimientos están relacionados con la ejecución de la Promoción Internacional realizada por Sernatur en los mercados prioritarios, donde se invierte en difusión del país (tanto online como offline), para posicionar a Chile como un destino a visitar.

PAÍS	CATEGORÍA	MEDIO	FECHA	MENCION	DESTINO DESTACADO
UK	Reconocimiento	TRAVEL AGENT'S CHOICE	2014	Breakthrough Destination 2014	Chile
UK	Reconocimiento	MSN.COM	ene-14	The Very Best Bike Routes	Desierto Atacama
USA	Reconocimiento	HUFFINGTON POST	ene-14	5 Stargazing Spots That Will Take Your Breath Away (Atacama)	Desierto Atacama
UK	Reconocimiento	AOL.COM	ene-14	50 Places To See Before You Die (Andes y Torres del Paine)	Cruce Los Andes
USA	Reconocimiento	LONELY PLANET	feb-14	Lonely Planet's Top 10 Eco Stays For 2014 (Chiloé)	EcoLodge Chepu Adventures, Chiloé,
USA	Reconocimiento	TRIP ADVISOR	feb-14	The Top 10 Islands In The World	Isla de Pascua
USA	Reconocimiento	HUFFINGTON POST	feb-14	The Most Photogenic Places On Earth	Torres del Paine
MX	Reconocimiento	TRIP ADVISOR	feb-14	22 Lugares Más Espectaculares Del Mundo	Ahu Tongariki, Isla de pascua
USA	Reconocimiento	10 BEST	ago-14	10 Best Wine Region To Visit	Valle de Maipo
USA	Reconocimiento	VIRTUOSO	ago-14	Virtuoso's Hot List Of Biggest Year-Over-Year Growth	Chile
USA	Reconocimiento	ROUGH GUIDES	ago-14	20 Rutas Vitivinícolas Más Maravillosas Del Mundo	Valle de Maipo
USA	Reconocimiento	WEFORUM	ago-14	The Global Competitiveness Report	N/A
USA	Reconocimiento	TRAVEL&LEISURE	sept-14	Best Countries For Solo Travelers	Chile
USA	Reconocimiento	LONELY PLANET	nov-14	10 Regiones Que Hay Que Visitar En 2015	Desierto Atacama
USA	Reconocimiento	TRAVEL&LEISURE	dic-14	Chile Entre Los Mejores Lugares Para Visitar En 2015	Chile
USA	Reconocimiento	FODORS	dic-14	25 Lugares Que Hay Que Visitar En 2015	Chile
USA	Reconocimiento	TRIP ADVISOR	dic-14	Top Ten Destinos De Sudamérica Con Mayor Crecimiento En Comentarios	Patagonia
USA	Reconocimiento	ROUGH GUIDES	dic-14	2015 People's Choice	N/A
ES	Reconocimiento	EL PAÍS	dic-14	10 Superdestinos Para 2015	Desierto Atacama

PAÍS	CATEGORÍA	MEDIO	FECHA	MENCION	DESTINO DESTACADO
USA	Reconocimiento	BUZZFEED	dic-14	16 Spectacular Places To Travel In 2015	N/A
USA	Reconocimiento	ETHICAL TRAVELER	dic-14	Chile: Uno De Los Destinos Más Éticos Del Mundo	Chile
USA	Reconocimiento	ARCADIS	2015	50 Ciudades Más Sustentables de Sudamérica (#30 Santiago)	Santiago
AU	Reconocimiento	INTERNATIONAL TRAVELER	2015	100 Most Incredible Cities in the world (#83 Santiago)	Santiago
USA	Premio	WORLD TRAVEL AWARDS	2015	South America's Leading Adventure Tourism Destination 2015	Chile
ES	Reconocimiento	CONDE NAST TRAVELLER	2015	Mejor Destino Turístico 2015 (Patagonia)	Patagonia
UK	Reconocimiento	CONDE NAST TRAVELLER	2015	Gold Standard Hotel	Awasi Patagonia
USA	Reconocimiento	NEW YORK TIMES	ene-15	52 Places To Go On 2015 (#5 Valle del Elqui)	Valle del Elqui
USA	Reconocimiento	THE ECONOMIST	ene-15	Santiago Entre Los 20 Mejores Lugares Para Vivir En El Orbe Y #1 En Latinoamérica	Santiago
ES	Reconocimiento	GRUPO EXCELENCIAS	ene-15	FITUR Excelencia Turística: Chile, Destino Más Austral Del Mundo 2014	Chile
USA	Reconocimiento	FODORS	feb-15	World's Best Honeymoon Destinations For 2015	Chile
USA	Reconocimiento	OUTSIDE MAGAZINE	mar-15	Best International Adventure Hub	Chile
DE	Premio	NATIONAL GEOGRAPHIC	mar-15	2015 World Legacy Awards - Conserving The Natural World (Huilo Huilo)	Huilo Huilo
PE	Reconocimiento	FIEXPO	jun-15	Stand Más Ecológico	Chile
USA	Reconocimiento	SAVEUR	sept-15	The Next Great Food City (Santiago)	Santiago
USA	Reconocimiento	FODOR'S TRAVEL	oct-15	20 Places To See Abroad Before You Die (Torres del Paine)	Torres del Paine
USA	Reconocimiento	LONELY PLANET	oct-15	The World's Most Extraordinary Sleepovers (Valle Del Elqui)	Elqui Domos, Valle del Elqui
UK	Reconocimiento	WANDERLUST MAGAZINE	nov-15	Where To Travel 2016 (Patagonia)	Chile
USA	Reconocimiento	CONDE NAST TRAVELER	nov-15	The 50 most beautiful places in the world (#49 Torres del Paine)	Torres del Paine
AU	Reconocimiento	TRAVELLER .COM.AU	dic-15	The 16 Best Countries To Visit For 2016	Chile
USA	Reconocimiento	FORBES	dic-15	The Best 10 Adventures Of 2015 (Desierto de Atacama)	Torres del Paine

PAÍS	CATEGORÍA	MEDIO	FECHA	MENCION	DESTINO DESTACADO
USA	Reconocimiento	CONDE NAST TRAVELLER	dic-15	Hotel Gold List 2016 (#41)	Explora Patagonia
USA	Reconocimiento	TRAVEL & LEISURE	dic-15	Best Places to Travel 2016 (#42 Chiloé)	Chiloe
USA	Reconocimiento	NATIONAL GEOGRAPHIC	dic-15	Best Winter Trips 2016 (Chiloé)	Chiloe
AR	Reconocimiento	TRIP ADVISOR	dic-15	Destinos En Auge En America Del Sur (#4 San Pedro de Atacama, #5 Puerto Natales, #6 Puerto Varas)	N/A
USA	Reconocimiento	FORBES	dic-15	Mejores Países Para Hacer Negocios (#36)	Chile
ES	Reconocimiento	FINANZAS.COM	dic-15	16 Ciudades Que No Hay Que Perderse 2016 (#15 Valdivia)	Valdivia
USA	Reconocimiento	AFAR.COM	2016	27 Of The World's Most Remote And Beautiful Places	Isla de Pascua (#13)
USA	Reconocimiento	BACKPACKER.COM	dic-16	12 Epic Adventures You Need To Have In 2017	Isla Navarino
USA	Premio	WORLD TRAVEL AWARDS	2016	World's Leading Adventure Tourism Destination 2016	Chile
USA	Premio	WORLD TRAVEL AWARDS	2016	South America's Leading Adventure Tourism Destination 2016	Chile
USA	Reconocimiento	CONDE NAST TRAVELLER	ene-16	The 50 Most Beautiful Cities In The World	Valparaiso (#30)
USA	Premio	TRAVVY AWARDS	ene-16	Best City Destination: Santiago	Santiago
USA	Premio	TRAVVY AWARDS	ene-16	Best Wine Destination: Colchagua	Colchagua
USA	Reconocimiento	CONDE NAST TRAVELLER	may-16	Where To See The World's Best Sunsets	Desierto de Atacama (#5)
USA	Reconocimiento	CONDE NAST TRAVELLER	dic-16	The Best Places To Travel In 2017	Patagonia (#16)
USA	Reconocimiento	CONSULTORA MERCER	feb-16	2016 Quality of Living Rankings	Santiago (#94)
UK	Reconocimiento	DAILY MAIL ONLINE	ene-16	Best Hostels Around The World - Latin America	Pucón - Chili Kiwi Hostel (#3)
UK	Reconocimiento	EXPRESS.COM.UK	ene-16	Best Winter Cruises Destinations For 2016	Fjordos Patagonia
USA	Reconocimiento	FORBES	ene-16	The Top Ten Travel Adventures For 2016	Patagonia
USA	Reconocimiento	FROMMER'S	2016	14 Top Destinations For Solo Travelers	Valparaiso
UK	Reconocimiento	INDEPENDENT	dic-16	Piscos And Mountain Views: How To Spend A Weekend In Santiago	Santiago
USA	Reconocimiento	INDEPENDENT TRAVELER	may-16	6 National Parks We Want To Visit Around The World	Torres del Paine
USA	Reconocimiento	INDEPENDENT TRAVELER	jun-16	The 9 Best Places To Travel Alone	Chile
USA	Reconocimiento	LONELY PLANET	2017	Best In Travel 2017 - Top Regions	Aysén (#6)

PAÍS	CATEGORÍA	MEDIO	FECHA	MENCION	DESTINO DESTACADO
USA	Reconocimiento	MATADOR NETWORK.COM	abr-16	17 Of The World's Best Cities For Craft Beer	Santiago (#11)
UK	Reconocimiento	NATIONAL GEOGRAPHIC	dic-16	The Cool List: 17 For 2017	Santiago (#2)
USA	Reconocimiento	ROUGH GUIDES	dic-16	20 Places To Travel If You Like A Challenge	Isla de Pascua (#5)
UK	Reconocimiento	TELEGRAPH .CO.UK	feb-16	The Ultimate Travel Bucket List : 25 Things To Do Before You Die	Patagonia (#5) e Isla de Pascua (#21)
UK	Reconocimiento	THE EVENING STANDARD	ene-16	Where To Go In 2016 - Adventure	Desierto de Atacama
UK	Reconocimiento	THE GUARDIAN	ene-16	The Most Colorful Cities In The World	Valparaíso
UK	Reconocimiento	THE TELEGRAPH	may-16	The World's Happiest Places	Valparaíso
UK	Reconocimiento	THE TELEGRAPH	dic-16	10 Amazing Ways To See Chile	Chile
UK	Reconocimiento	THE TELEGRAPH	dic-16	Is This The Coolest City In South America?	Santiago
USA	Reconocimiento	THE WORLD 50 BEST RESTAURANTS	ene-16	5 Foodie Destinations To Visit In 2016	Santiago (#1)
USA	Reconocimiento	VIRTUOSO	feb-16	Best Emerging Destinations 2016	Chile (#9)
USA	Reconocimiento	VOGUE	dic-16	It's Summer In South America— Here's Where To Go To Escape The Cold	Valparaíso
UK	Reconocimiento	WANDERLUST TRAVEL MAGAZINE	feb-16	Top Country 2016	Chile (#5)
USA	Reconocimiento	NATIONAL GEOGRAPHIC	17-ene	6 Unexpected Cities For The Food Lover - South America	Santiago
UK	Reconocimiento	THE TELEGRAPH	17-ene	The Ultimate Travel Bucket List : 31 Things To Do Before You Die	Patagonia (#5), Isla de Pascua (#21) y Desierto de Atacama (#26)
UK	Reconocimiento	THE TELEGRAPH	17-ene	The 20 Best Destinations To Visit In 2017	Chile (#1)
USA	Reconocimiento	THE NEW YORK TIMES	17-ene	52 Places To Go In 2017	Desierto de Atacama (#2)
UK	Reconocimiento	THE TELEGRAPH	17-ene	15 mountain holiday to conquer in your lifetime	Torres del Paine
UK	Reconocimiento	NAT GEO TRAVELLER	17-ene	The cool list for 2017	Santiago
Mundial	Reconocimiento	THE ETHICAL TRAVELER	17-ene	Most Ethical Travel Destination	Chile
USA	Reconocimiento	NATIONAL GEOGRAPHIC	17-ene	6 Unexpected Cities for food lovers	Santiago
Mundial	Reconocimiento	CCN TRAVELLER	17-ene	The top 10 destination to watch for 2017	Atacama
UK	Reconocimiento	Wendy Fisher-WANDERLUST	17-ene	The world's 5 best ski destinations, by Olympic skier Wendy Fisher	Portillo-Chile

PAÍS	CATEGORÍA	MEDIO	FECHA	MENCION	DESTINO DESTACADO
UK	Reconocimiento	A luxury travel blog	17-ene	Top 5 cycling destinations for beginners	Chile
UK	Reconocimiento	Wired for adventure	17-ene	12 treks you simply cannot miss in 2017	Patagonia
UK	Reconocimiento	WANDERLUST	17-ene	12 trips to 2017's new frontiers	Chiloé, San Pedro de Atacama Y Torres del Paine
USA	Reconocimiento	Matador Network	17-ene	35 of the worlds best places to travel 2017	Curanipe
ES	Premio	FITUR Y Revista Al aire libre	17-ene	Mejor Producto de Turismo Activo (categoría inter de naturaleza)	Ruta de las estrellas_Desierto de Atacama
USA	Premio	Trip advisor	17-ene	Los 25 hoteles de lujo más populares: Mundo	Singular Patagonia-Patafonia
ES	Reconocimiento	Info Bae	17-feb	los 5 mejores lugares del mundo para observar las estrellas	Desierto de Atacama
USA	Reconocimiento	Trip advisor	17-feb	Las 25 playas más populares del mundo	Anakena, Isla de Pascua
Mundial	Reconocimiento	Wanderlust	17-feb	9 incredible self-drive holidays from around the world	Chile
Mundial	Reconocimiento	Rough guides	17-feb	15 of the best places to camp around the world	Patagonia
USA	Reconocimiento	CNN Business Traveller	17-feb	11 best hotels in the middle of nowhere	Tierra Atacama-Desierto de Atacama
USA	Reconocimiento	NATIONAL GEOGRAPHIC	17-mar	9 Most Romantic Places To Visit In Spring	Desierto de Atacama
Mundial	Reconocimiento	National Geographic Traveller	17-mar	Santiago es una de las 10 mejores ciudades del mundo para visitar en 2017	Santiago
USA	Reconocimiento	NATIONAL GEOGRAPHIC	17-mar	Top 10 White-Water Rafting	Futaleufú
Mundial	Reconocimiento	Red de Soluciones de Desarrollo Sostenible de la ONU	17-mar	Chile se ubica dentro de los 20 países más felices del mundo	Chile
USA	Premio	TRIP ADVISOR	17-mar	Travel Choice Top 25 Destination - South America	Santiago (#7), Isla de Pascua (#21) y San Pedro de Atacama (#24)
ES	Premio	TURISMO C Y L	17-abr	Premio Al Mejor Viaje	Patagonia
Mundial	Premio	The World's 50 Best Restaurants 2017	17-abr	Restaurante Boragó (puesto 42)	Santiago/Gastronomía
USA	Reconocimiento	NATIONAL GEOGRAPHIC	17-abr	Atacama among the 5 surprisingly sexy spring vacation destinations	Desierto de Atacama

PAÍS	CATEGORÍA	MEDIO	FECHA	MENCION	DESTINO DESTACADO
Mundial	Reconocimiento	Word of wanderlust	17-abr	The 25 Places you Must Visit in South America	Desierto de Atacama, Torres del Paine, Isla de Pascua, Geysir del Tatio y La mano del desierto
Mundial	Reconocimiento	Ranking Mercer 2017	17-may	Ranking sitúa a Santiago como la ciudad con mejor infraestructura urbana de A. Latina	Santiago
Mundial	Premio	Revista Business Destinations	17-jun	Mejor destino de turismo de negocios de Latinoamérica	Santiago
Mundial	Reconocimiento	RANKING ICCA	17-jun	Santiago elegido en el tercer lugar latinoamericano como destino de Turismo de Reuniones	Santiago
Mundial	Reconocimiento	Travel+Leisure	17-jul	World's Best Awards 2017: The top 100 hotels (4 hoteles chilenos: EcoCamp Patagonia, Tierra Atacama Boutique Hotel & Spa, The Singular Patagonia y Tierra Patagonia Hotel & Spa)	Atacama y Patagonia
Mundial	Reconocimiento	Travel+Leisure	17-jul	World's Best Awards 2017: The Top Small-ship Ocean Cruise Lines (en tercer lugar Australis)	Cruceros
Mundial	Reconocimiento	Travel+Leisure	17-jul	World's Best Awards 2017: The Top Islands in Mexico & Central & South America	Isla de Pascua (segundo lugar)
Mundial	Reconocimiento	Travel+Leisure	17-jul	World's Best Awards 2017: The Best Resorts in South America (The Singular Patagonia (4), Tierra Atacama Boutique Hotel & Spa (3) y EcoCamp Patagonia (2))	Patagonia, Atacama
Mundial	Premio	World Travel Awards	17-sept	South America's Leading Adventure Tourism Destination	Chile
Mundial	Premio	OMT	17-sept	Mejor video de promoción turística de las Américas	Chile
USA	Reconocimiento	LONELY PLANET	17-oct	Best In Travel 2018 - Top countries	Chile (#1)
Mundial	Reconocimiento	Green Destinations	17-oct	Top 100 Destinos Sustentables 2017	Huilo Huilo, Cabo de Hornos y Chiloé
USA	Reconocimiento	CONDE NAST TRAVELLER	17-oct	Readers' Choice Awards 2017/the best hotels in the world	The Singular Santiago
USA	Reconocimiento	CONDE NAST TRAVELLER	17-oct	Readers' Choice Awards 2017/The Best Resorts in the World	Hangaroa Eco Village & Spa de Isla de Pascua

PAÍS	CATEGORÍA	MEDIO	FECHA	MENCION	DESTINO DESTACADO
USA	Reconocimiento	CONDE NAST TRAVELLER	17-oct	Readers' Choice Awards 2017/Top Resorts in South America	Hangarao Eco Village & Spa, Viña Vik, The Singular Patagonia vy Awasi
PO	Premio	Art & Tur International Festival	17-nov	Best promotional or corporate film	Gastronomía Chile
USA	Reconocimiento	THE WORLD 50 BEST RESTAURANTS	17-nov	Latin Americas's 50 Best Restaurants	Boragó, restaurante 99, Ambrosia y Restaurante 040
Mundial	Premio	World Ski Awards	17-nov	Chile's Best ski resort 2017	Nevados de Chillan
Mundial	Premio	World Travel Awards	17-dic	World's Leading Adventure Tourism Destination	Chile
USA	Reconocimiento	Fodors	17-nov	Fodor's Go List 2018	Patagonia
USA	Reconocimiento	NEW YORK TIMES	18-ene	52 Places to go in 2018	Ruta de los parques, Patagonia
UK	Reconocimiento	The Rough Guides	18-ene	Top travel destinations for 2018	Chile
ES	Reconocimiento	Fitur	18-ene	18 destinos del mundo esenciales para viajar en 2018	Chile
	Premio	Trip Advisor	18-feb		
IT	Reconocimiento	Tgcom24	18-feb	10 lagos más hermosos del mundo	Lago Pehoe

Adicional a lo antes mencionado, es necesario indicar que durante el año 2016 hubo un reconocimiento al Sitio Chile.Travel, puesto fue elegida la mejor website de destinos de Latinoamérica de acuerdo a Skift, la mayor plataforma de inteligencia de la industria turística. La lista de 25 sitios de turismo generada por Skift prioriza las páginas con mejor experiencia de usuario en términos generales como el diseño, navegación y efectos visuales. Así también, se tomó en cuenta como criterio si todo lo anterior lleva al usuario a querer visitar el destino, y si realmente utiliza el sitio para buscar de manera integral una experiencia de viaje. Se destacó como uno de los mejores sitios de turismo de América Latina por emplear una arquitectura de navegación amigable para explorar las diferentes zonas del país y por entregar gran variedad de contenido en distintos niveles de subcategorías.

Además, también en el año 2016, la organización de marketing digital de destinos, Think Digital Travel, ubicada en Europa, invitó a Chile e exponer a su congreso anual DTTT Global, realizado en Bélgica, sobre el exitoso trabajo realizado en el marco de los proyectos Chile.Travel y "Find Your Chile". Participaron de este congreso 250 personas de distintas organizaciones de marketing de destinos del mundo. Chile fue el único país Latinoamericano invitado a exponer a este evento, donde diferentes ponentes compartieron las buenas prácticas y casos de éxito en materia de marketing digital.