

GOBIERNO DE CHILE  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

# Chile País Turístico

## Mesa Público - Privada

Agenda de Trabajo 2002 - 2005

Santiago de Chile, Enero de 2002

**T**odos quienes desde el Estado estamos involucrados en el Turismo y sabemos de su importancia económica y estratégica para el país, tenemos claro que una buena coordinación entre los sectores público y privado es requisito sine qua non para lograr con éxito nuestros cometidos.

*Por ello, nos empeñamos en buscar una fórmula que nos permitiera establecer sólidas relaciones de colaboración con los actores de la actividad turística, muy especialmente, con el sector privado, con el objeto de avanzar hacia un Chile Turístico.*

*Es así que la idea de convocar a una Mesa de Trabajo del Turismo, orientada a identificar las dificultades actuales, cómo es posible superarlas y construir una agenda de trabajo para el futuro, nos pareció una buena vía para estos propósitos.*

*Esta iniciativa ya está consumada. Nos sentimos enormemente satisfechos de poder hacerle llegar a Su Excelencia el Presidente de la República las conclusiones centrales a las que ha llegado este Grupo de Trabajo.*

*La experiencia acumulada en la Mesa de Trabajo del Turismo nos permite asegurar fehacientemente que esta instancia bien puede exhibirse como ejemplo de lo que significa trabajar bajo un espíritu de colaboración, que busca establecer políticas que beneficien a todos los chilenos por igual. Podemos sentirnos orgullosos de ello.*

*Santiago, Enero de 2002*

*Jorge Rodríguez Grossi  
Ministro de Economía y Energía*

*Alvaro Díaz Pérez  
Subsecretario de Economía*

*Oscar Santelices Altamirano  
Director Nacional  
Servicio Nacional de Turismo*

# Integrantes Mesa Público - Privada de Turismo

## **PRESIDENTE**

JORGE RODRÍGUEZ GROSSI  
Ministro de Economía y Energía

## **PRESIDENTE ADJUNTO**

ALVARO DÍAZ PÉREZ  
Subsecretario de Economía

## **SECRETARIO EJECUTIVO**

OSCAR SANTELICES ALTAMIRANO  
Director  
Servicio Nacional de Turismo

## **INTEGRANTES PERMANENTES**

MARINA PROCHELLE AGUILAR  
Presidenta Comisión Especial de Turismo  
Cámara de Diputados

GABRIEL DÉLANO ORTÚZAR  
Presidente  
Consejo Superior de Turismo de Chile

GONZALO RIVAS GÓMEZ  
Vicepresidente Ejecutivo  
Corporación de Fomento de la Producción

KAREN PONIACHIK POLLAK  
Vicepresidenta Ejecutiva  
Comité de Inversiones Extranjeras

GABRIELA RIUTORT BARRENECHEA  
Encargada  
Dirección de Promoción de Exportaciones

HELEN KOUYOUMDJIAN INGLIS  
Gerente General  
Corporación de Promoción Turística de Chile

ARTURO CASTILLO CHACÓN  
Presidente  
Federación Gremial de Cámaras de Turismo de Chile

ANGEL MAULÉN RÍOS  
Presidente  
Fundación EUROCHILE

JUAN ALCAYAGA DEL CANTO  
Presidente  
Asociación Chilena de Municipios Turísticos

# Índice

## INTRODUCCIÓN

## PRIMERA PARTE

### DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL TURISMO

1. Principales Limitantes
2. Condiciones de Oportunidad

## SEGUNDA PARTE

### AGENDA DE TRABAJO 2002 – 2005

1. Creación de Instancias de Coordinación Público y Privada
2. Elevar el Rango del actual Servicio Nacional de Turismo
3. Incrementar Sustancialmente los Presupuestos Públicos destinados a la Promoción Turística Internacional
4. Fortalecer la Corporación de Promoción Turística de Chile
5. Estudiar Iniciativas Legislativas para el Turismo
6. Elaborar una Estrategia de Atracción de Inversiones Nacionales e Internacionales para el Turismo
7. Identificar las Áreas Prioritarias de Desarrollo Turístico en Chile
8. Establecer un Sistema Normativo para la Calidad de los Servicios Turísticos
9. Fomento a la Capacitación en Turismo
10. Establecer Indicadores de Desarrollo Sustentable para el Turismo
11. Impulsar el Desarrollo Turístico en Áreas Naturales
12. Aumentar los Recursos y Destinos del Programa "Vacaciones Tercera Edad"
13. Potenciar la Dimensión Turística del Proyecto "Sendero de Chile"
14. Desarrollar un Sistema Nacional de Información Turística

## **INTRODUCCIÓN**

Chile presenta condiciones extraordinarias para hacer del turismo una fuente de ingresos que convierta a esta actividad en un factor estratégico para el progreso económico del país.

En efecto, en un mundo donde el mercado turístico es cada vez más segmentado, competitivo y exigente, Chile tiene la oportunidad de ofrecer un producto distintivo, único, exclusivo y cada vez más valorado por los turistas y touroperadores mundiales: el turismo de naturaleza y de intereses especiales. Ecoturismo, termalismo, montañismo, pesca deportiva, rafting, nieve, deportes acuáticos, turismo astronómico, observación de flora y fauna, son sólo algunos de los productos exportables a desarrollar con mayores perspectivas a futuro.

De aprovechar debidamente las condiciones que el país ofrece, el turismo podría representar un factor real de descentralización y desarrollo para aquellas zonas del país económicamente deprimidas o aisladas, además de una oportunidad laboral, y mejor distribución geográfica de la riqueza y de la población en Chile.

Por todo ello puede decirse que los valiosos recursos turísticos con los que cuenta el país se convierten en una ventaja comparativa a nuestro haber. Cómo convertir esta ventaja comparativa en una ventaja competitiva y obtener de ella el máximo de divisas es el desafío turístico para Chile.

Por esta razón el Ministerio de Economía, Minería y Energía, en conjunto con el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) convocaron, en septiembre de 2000, a los distintos actores que están relacionados con la actividad turística para conformar la Mesa de Trabajo del Turismo. El resultado de este trabajo, coordinado por SERNATUR, y que contó además con la participación de actores públicos y privados, planteó la importancia y urgencia de mejorar la coordinación entre ambos sectores; incrementar los recursos para la promoción; la necesidad de cuidar, preservar y valorizar el patrimonio turístico natural y cultural; y la conveniencia de analizar un sistema normativo de calidad para esta actividad.

El objetivo principal de la Mesa fue identificar y analizar los factores que inciden en un adecuado desarrollo de la actividad turística de Chile y, al mismo tiempo, proponer medidas concretas para favorecerlo.

En una primera etapa, entre octubre y diciembre del 2000, el trabajo de la Mesa de Turismo estuvo orientado a consensuar un diagnóstico de la situación actual, con vistas a desarrollar una agenda de trabajo compartida para los próximos años, identificándose las siguientes áreas temáticas:

- Legislación e Institucionalidad
- Fomento al Turismo
- Promoción Nacional e Internacional
- Calidad de los Servicios
- Educación y Capacitación Turística
- Protección del Patrimonio Natural y Cultural
- Programas Especiales de Turismo
- Difusión de Información

Posteriormente, en enero de 2001, se conformaron Comisiones de Trabajo para abordar y desarrollar estas áreas temáticas, las que se constituyeron oficialmente en una sesión organizada por el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) y el Consejo Superior de Turismo de Chile (CONSETUR), en la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile. Cada una de estas Comisiones contó con un Secretario Técnico del SERNATUR, quien organizó y coordinó el trabajo de sus integrantes permanentes e invitados.

Una vez concluido el trabajo de las Comisiones, los Secretarios Técnicos hicieron entrega a la Mesa de un documento con las principales iniciativas propuestas, análisis y conclusiones. La Mesa realizó una Jornada de Síntesis - entre todos los participantes - para revisar y analizar los resultados alcanzados en cada una de las Comisiones.

Las opiniones de las regiones del país fueron incorporadas mediante la realización de seminarios locales, los que fueron organizados por los respectivos Directores Regionales del SERNATUR. Posteriormente, en junio de 2001, se realizó en Santiago un Encuentro del equipo central con los Directores Regionales, en el que presentaron sus conclusiones.

Este documento es fruto del trabajo realizado, durante un año por todos los actores públicos y privados que asumieron e hicieron suya la tarea de dar un fuerte y definitivo impulso al desarrollo del turismo en el país.

En la Primera Parte de este documento, nos encontraremos con el análisis de la realidad que actualmente enfrenta el turismo en el país, reconociendo aquellos factores que obstaculizan su desarrollo, como también destacando las oportunidades que se presentan para el desarrollo turístico de Chile.

El reconocimiento de estas debilidades y fortalezas, fue el punto de partida para poder elaborar propuestas tendientes a dar al turismo el impulso necesario para su crecimiento. Así, la Segunda Parte de este informe, contiene la Agenda de Trabajo del Turismo 2002-2005, las catorce iniciativas que los integrantes de la Mesa consideraron las más urgentes en la búsqueda de su objetivo. Propuestas concretas, claramente definidas, realistas y, por supuesto, factibles de realizar en el mediano y largo plazo.

**El desafío que tenemos hoy es consolidar una política de Turismo e instalar la Agenda de Trabajo para el período 2002 - 2005, compuesta por 14 medidas, que serán incluidas en la Agenda Pro Crecimiento del País.**

# Primera Parte

# DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL TURISMO

## 1. PRINCIPALES LIMITANTES QUE AFECTAN EL TURISMO

Entre los principales problemas que frenan el desarrollo de la industria del turismo, se destacan los siguientes:

- **Falta de coordinación de los agentes públicos y privados.**

En el sector público existen diversas instituciones que ejecutan autónomamente tareas relacionadas con el turismo. Entre otras: Ministerio de Vivienda, Urbanismo y Bienes Nacionales, Corporación Nacional Forestal (CONAF), Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), Dirección de Promoción de Exportaciones (PROCHILE), Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones, Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante (DIRECTEMAR), Servicio Agrícola Ganadero (SAG), Corporación Nacional del Medio Ambiente (CONAMA) Dirección de Aduanas, Gobiernos Regionales, Municipios y Policía Internacional.

Por otra parte, el sector privado requiere mayor coordinación para ofrecer paquetes turísticos que respondan a las exigencias de la demanda.

Los problemas de coordinación se traducen en duplicidad de esfuerzo, pérdida de oportunidades y en definitiva, en la falta de consenso respecto de cuál es la identidad turística que buscamos imprimir a nuestro país.

- **SERNATUR no cuenta con las atribuciones y el rango necesario**, para efectivamente cumplir con su mandato legal de investigar, planificar, promover y, en general, apoyar el desarrollo de la actividad turística.

- **Recursos insuficientes para desarrollar una labor de promoción turística internacional eficaz.**

Nuestro país es prácticamente desconocido para los turistas del hemisferio norte, y escasamente promocionado por los touroperadores de las principales agencias de viajes. Chile invierte en promoción internacional, por turista, hasta 15 veces menos de lo destinado a esta materia por países de nivel de desarrollo similar.

Por otra parte, no se cuenta con estudios de inteligencia de mercado, el plan de marketing está desactualizado y falta consensuar una "imagen país –turístico"<sup>1</sup>.

- **Falta de competitividad en la relación precio - calidad de los servicios turísticos.** En muchos de los casos no es posible asegurar una calidad en la oferta, acorde con las exigencias de los mercados y touroperadores mundiales. Lo anterior es producto de la falta de normativa nacional actualizada, respecto de los estándares de calidad internacionales, que deben cumplir los establecimientos turísticos.

Esta situación no sólo afecta al turismo receptivo sino también contribuye a desincentivar el turismo interno, puesto que la gran mayoría de las ofertas para viajar al exterior, resultan más convenientes, que las nacionales.

---

<sup>1</sup> La labor de promoción internacional es principalmente tarea de la CPT, entidad que en la actualidad carece de los recursos suficientes para desarrollar sus funciones.

- **Desaprovechamiento turístico de las áreas silvestres protegidas, de parques y monumentos nacionales, y reservas naturales.**

Estas representan un valioso capital para el fomento de nuevas formas de turismo, tanto a nivel nacional, como para la atracción de turistas internacionales. Lo anterior, se expresa en grandes extensiones de territorio subutilizados turísticamente, por falta de una propuesta integradora para el desarrollo ecoturístico.

Por otra parte, CONAF orienta su quehacer principalmente hacia el manejo y conservación de las Áreas Silvestres Protegidas, por lo que las oportunidades de atracción de inversiones turísticas en su interior, se encuentran desaprovechadas, limitándose la gestión ecoturística de las mismas.

- **Falta de una política de promoción e incentivo al turismo interno**, dado el desconocimiento de las opciones de destinos turísticos nacionales, agravado por una marcada estacionalidad de la oferta durante temporada alta, que no fomentan el turismo durante el resto del año.
- **Falta de conciencia turística**, ya que en Chile no existe conciencia de ser un país turístico, ni de sus atractivos naturales y culturales. No hay identidad con esta "característica - país", ni se valora su importancia para el desarrollo económico y progreso nacional.

**Escasez de instancias de calidad para formación y capacitación de recursos humanos orientados al turismo**, desde guías turísticos, hasta otros profesionales relacionados con la actividad. Por otra parte, se estudiarán mecanismos para que el empresariado turístico utilice a cabalidad las franquicias tributarias entregadas por el Estado para la capacitación de su personal.

## 2. CONDICIONES DE OPORTUNIDAD

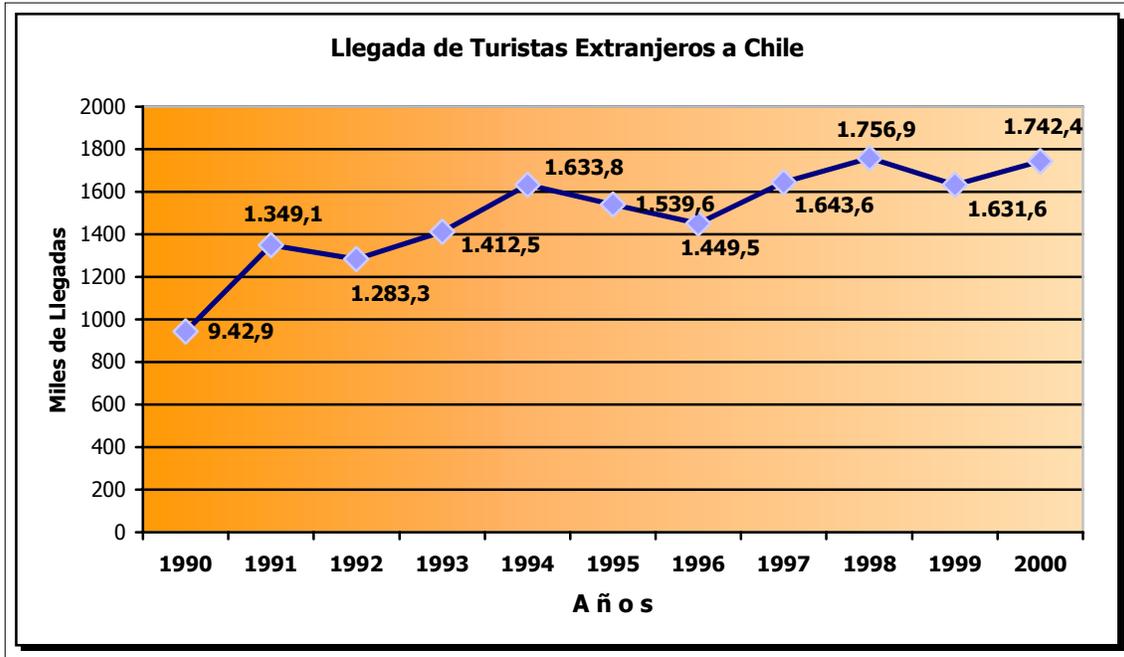
- **Situación Mundial del Turismo.**

El turismo es una de las actividades económicas que ha experimentado mayor crecimiento a nivel mundial. El año 2000 se caracterizó por un gran movimiento de turistas alrededor del mundo. Las cifras de la Organización Mundial del Turismo, OMT, hablan de 698 millones de llegadas turísticas internacionales en todo el orbe, es decir un crecimiento del 7,4% respecto de 1999.

En tanto, los ingresos monetarios generados por la actividad turística ascendieron a 476 mil millones de dólares, un incremento del 4,5%, en términos nominales, en relación al año anterior.

- **Situación de Chile en Turismo.**

En los últimos diez años, Chile ha experimentado un crecimiento sostenido de su actividad turística. Si bien ello responde a una tendencia global, los índices que arroja la última década superan incluso las tasas de crecimiento internacionales (Mundial: 4,3% v/s Chile: 6,3%).



Fuente: SERNATUR

Según las estadísticas del año 2000, Chile recibe anualmente una cifra superior a 1,7 millones de turistas. En términos económicos, ello se traduce en una entrada de aproximadamente 830 millones de dólares anuales.

- **Crecimiento de Inversiones Asociadas al Turismo.**

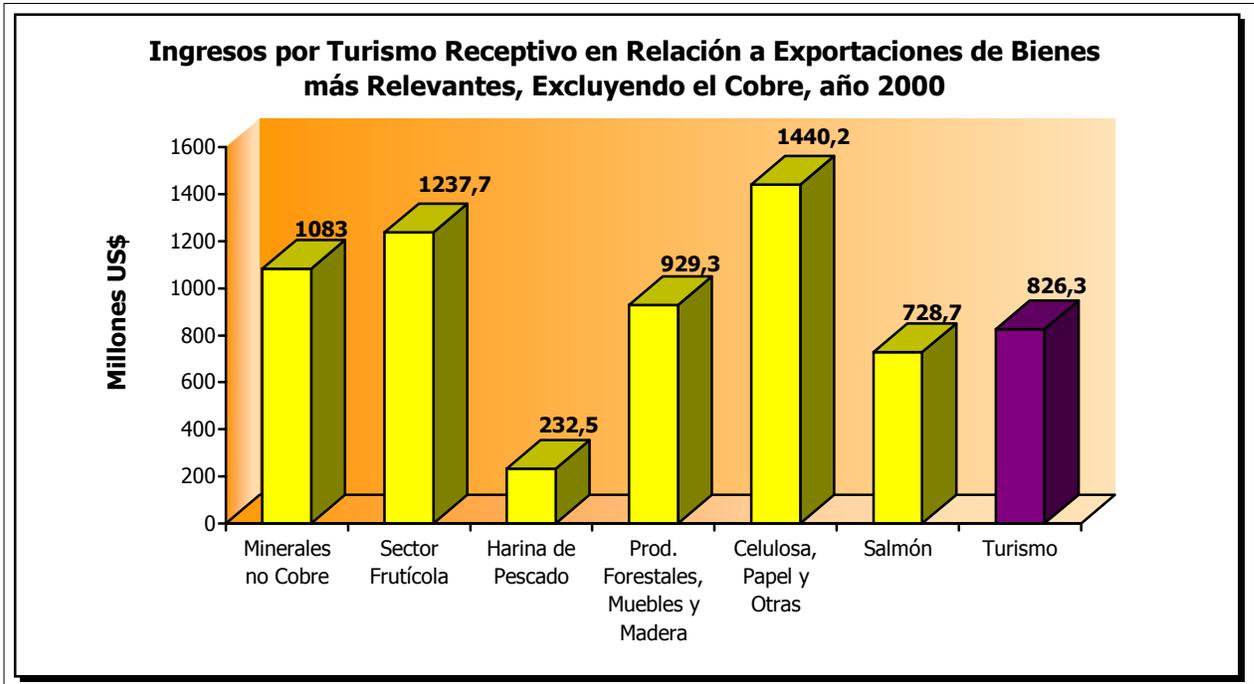
El crecimiento de la actividad requiere de infraestructura y servicios de calidad para atender los requerimientos de este mercado. En los últimos años, se incrementó sustancialmente la inversión pública en infraestructura básica (camino, carreteras, puentes, aeropuertos y telecomunicaciones) y el país ha visto un fuerte interés privado por realizar inversiones.

En el Catastro de esta última variable, elaborado por el SERNATUR, se identificaron las siguientes categorías:

<b>Proyectos en Ejecución:</b>	<b>Diciembre 2000</b>
Netamente Turísticos	US\$ 125,7 millones
Turísticos – Inmobiliarios	US\$ 2.998 millones
2ª Residencia y Tiempo Compartido	US\$ 672,3 millones
<b>Proyectos en Estudio:</b>	<b>Diciembre 2000</b>
Netamente Turísticos	US\$ 372,8 millones
Turísticos – Inmobiliarios	US\$ 1.813,5 millones
2ª Residencia y Tiempo Compartido	US\$ 47,4 millones

- **El Turismo como Producto de Exportación**

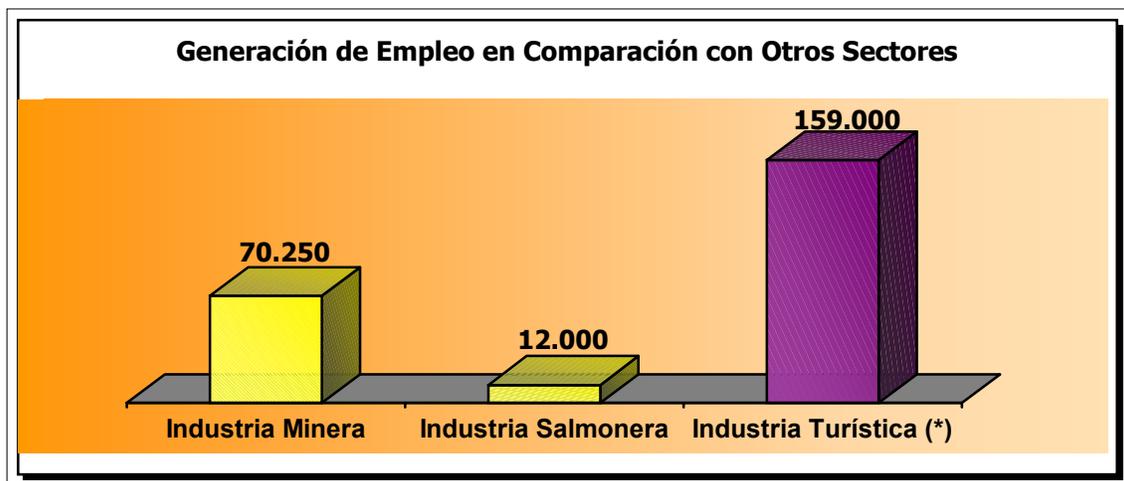
Los ingresos por turismo se destacan entre aquellos provenientes de las exportaciones de productos no tradicionales. El aporte neto del turismo al PIB es, de aproximadamente, un 4%.



Fuente: SERNATUR

- **El Turismo como Generador de Empleo**

El Turismo no sólo debe ser visto como un factor beneficioso para la salud psicológica, física y social de las personas, sino también como un sector capaz de proporcionar numerosos puestos de trabajo. La participación estimada de la industria turística en el empleo es sobre el 3% de la ocupación total del país.



Fuente: Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo –1999

(\*) SERNATUR

- **Mercados de Larga Distancia.**

La actividad turística en Chile, destino ubicado a gran distancia de los principales centros emisores de turismo, se sustenta principalmente en sus recursos naturales y culturales, que constituyen una oferta diversa para las expectativas de una demanda, que muestra un crecimiento importante en los últimos años.

<b>Procedencia</b>	<b>% del Total de Llegadas</b>	<b>Ingresos Nacionales Totales (\$)</b>
<b>Larga Distancia:</b> Estados Unidos y Europa	21%	41%
<b>Fronterizos:</b> Argentina, Perú, Bolivia	69%	45%

Estas estadísticas son claras en señalar que es necesario incrementar la llegada de turistas de larga distancia a nuestro país, ya que, en términos relativos, son quienes aportan las mayores divisas, lo cual no significa descuidar nuestros mercados fronterizos, que emiten el mayor número de turistas que ingresan al territorio nacional.

# Segunda Parte

# AGENDA DE TRABAJO 2002 – 2005

## 1. CREACIÓN DE INSTANCIAS DE COORDINACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

Creación de instancias de participación privada y coordinación pública en el corto plazo, cuya tarea central será apoyar la implementación efectiva de las políticas y acciones para el desarrollo turístico del país.

### a. Comité Interinstitucional de Turismo

La materialización de este Comité se realizará mediante la dictación de un Decreto Supremo, el que convocará a las distintas reparticiones públicas vinculadas al turismo; tendrá como Secretario Ejecutivo al Director Nacional de SERNATUR, quien además liderará al grupo de "Ejecutivos de Cuenta", cuya finalidad es coordinar esfuerzos públicos, impulsar el desarrollo de proyectos y eliminar los obstáculos burocráticos que desincentivan la inversión.

Este Comité será presidido y convocado por el Ministro de Economía y Energía, actuando como Presidente adjunto el Subsecretario de Economía. Entre sus participantes habrá representantes de las siguientes instituciones: Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones, Ministerio de Vivienda, Urbanismo y Bienes Nacionales, Ministerio de Defensa (Dirección General de Aeronáutica Civil), Comisión Nacional del Medio Ambiente, Comité de Inversiones Extranjeras, Corporación Nacional Forestal, Corporación de Fomento de la Producción y Dirección de Promoción de Exportaciones Instituto de Desarrollo Agropecuario.

Este Comité comenzará a funcionar a partir de marzo del 2002.

En el ámbito regional, es fundamental que cada uno de los intendentes regionales incluya en el Gobierno Regional al SERNATUR, a través de su Director Regional. De esta manera, este funcionario conocerá cada una de las medidas tomadas en su región y podrá opinar respecto de aquéllas que tienen influencia en el desarrollo de la actividad turística.

### b. Consejo Asesor de Turismo

Este Consejo se creará para asesorar al SERNATUR con el propósito de canalizar las inquietudes, análisis y propuestas del sector privado, en virtud del artículo sexto de la Ley Orgánica N°1.224 y Reglamento del Servicio Nacional de Turismo.

Entre sus participantes deberán incluirse a Parlamentarios; Consejo Superior de Turismo de Chile; Corporación de Promoción Turística de Chile; Cámaras de Turismo; Cámara Chilena de la Construcción; Asociación de Municipios Turísticos; Sindicatos del Rubro; Instituciones Académicas; ONG's y otros.

Este Consejo comenzará a sesionar a partir de marzo del 2002.

Los directores regionales de turismo podrán convocar a un Consejo Asesor Regional de similares características al anterior.

## **2. ELEVAR EL RANGO INSTITUCIONAL DEL ACTUAL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

En el marco del proceso de Reforma y Modernización del Estado, se propone elevar el rango institucional del SERNATUR para enfrentar adecuadamente las tareas que demandará este sector de dinámico crecimiento.

Durante el año 2002, se elaborará un proyecto de rediseño institucional que permitirá dotar a SERNATUR de efectivas facultades de coordinación, por tratarse de un tema transversal que involucra a diversos ministerios y servicios, así como diseñar instrumentos de fomento y promoción, y mejorar sus recursos humanos y financieros.

Es clave que en este rediseño SERNATUR sea dotado de las atribuciones para coordinar a los organismos públicos competentes, pudiendo generar directrices de políticas y líneas de acción del Servicio. Éstas deben ser consideradas al momento de tomar decisiones respecto de la asignación de recursos y definición de prioridades en materia turística.

## **3. INCREMENTAR SUSTANCIALMENTE LOS PRESUPUESTOS PÚBLICOS DESTINADOS A LA PROMOCIÓN TURÍSTICA INTERNACIONAL**

Es imperativo instalar sólidamente a Chile como destino turístico entre los principales centros emisores de Europa, América del Norte y América Latina, incrementando la llegada de visitantes y captando al mismo tiempo nuevos mercados de Asia Pacífico y Europa Oriental.

Para estos fines de promoción internacional de Chile como destino turístico, se necesita contar con mayores recursos que permitan, no sólo llegar con promoción a las cadenas de venta, sino también al público final de estos mercados.

Desde el año 2002, se incorporarán recursos adicionales que incrementarán los presupuestos para promoción internacional de nuestro "destino país", función realizada principalmente por la CPT.

## **4. FORTALECER LA CORPORACIÓN DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE CHILE**

La CPT, institución público privada de promoción de la oferta turística de Chile en el mercado internacional, conformada en calidad de socios por grandes empresarios del rubro, cámaras de turismo, municipalidades y SERNATUR, entre otros, requiere de reingeniería para ampliar su representatividad y rango de acción.

Durante el primer semestre del 2002, se abordarán materias tales como: ampliación de la base de socios, incremento de recursos económicos para promoción internacional y diseño consensuado de la imagen turística de Chile, en coordinación con los actores del turismo de las regiones.

## **5. ESTUDIAR INICIATIVAS LEGISLATIVAS PARA EL TURISMO**

Durante el año 2002, se estudiará la pertinencia de proyectos de ley de turismo, tales como Ley Marco de Turismo, Ley de Pesca Deportiva y Ley de Borde Costero, entre otras, que ordenen el marco legal de la actividad turística y que faciliten la coordinación, promoción, fomento, investigación y regulación del turismo nacional.

## **6. ELABORAR UNA ESTRATEGIA DE ATRACCIÓN DE INVERSIONES NACIONALES E INTERNACIONALES PARA EL TURISMO**

Esta proposición se refiere al desarrollo de instrumentos que permitan al potencial inversionista tener un conocimiento acabado de las oportunidades que presenta Chile, en el ámbito turístico.

Los ámbitos de acción identificados para lograr este objetivo son:

- Acceso a información confiable: el desarrollo de estadísticas, estudios y análisis de la realidad y estado de la actividad turística en el país permitirá entregar información útil a inversionistas nacionales y extranjeros respecto de las oportunidades, beneficios y proyecciones del sector turismo en Chile. Algunos avances en este sentido son las iniciativas de SERNATUR respecto de la Cuenta Satélite del Turismo y el Estudio del Gasto.
- Agilización de trámites: es fundamental que todos los servicios públicos, relacionados con el turismo, trabajen en forma coordinada para agilizar la tramitación de los proyectos de inversión, a través de la figura de los Ejecutivos de Cuenta.
- Elaborar una estrategia de atracción de inversiones: se refiere a instrumentos de fomento productivo tales como Fondo de Desarrollo e Innovación (FDI-CORFO), Fondo de Investigación Agraria (FIA-MINAGRI) y Fondo de Desarrollo Tecnológico y Productivo (FONTEC-CORFO). Asimismo, hay franquicias y subsidios para aquellos proyectos localizados en las Regiones I (Ley Arica), parte de la X, XI y XII (Ley Austral).
- Apoyar las líneas de trabajo de oferta de terrenos para el año 2002-2005, en el marco del programa "Grandes Territorios - Grandes Oportunidades", en el que el Ministerio de Vivienda, Urbanismo y Bienes Nacionales concede terrenos fiscales para el desarrollo de distintas actividades, especialmente, turísticas.
- Difundir las oportunidades de inversión a través de publicaciones, campañas de marketing y presentaciones a touroperadores mundiales que deseen invertir en el país.

El Comité de Inversiones Extranjeras, en conjunto con SERNATUR, publicará un libro de oportunidades para inversionistas en el sector turístico, en julio del 2002.

## **7. IDENTIFICAR LAS ÁREAS PRIORITARIAS DE DESARROLLO TURÍSTICO EN CHILE**

Con el propósito de priorizar áreas turísticas a fin de coordinar acciones promocionales, orientar programas de fomento productivo a nivel regional y establecer mecanismos más efectivos para la coordinación institucional, el SERNATUR trabajará principalmente sobre dos instrumentos:

- Definición del "Chile Turístico" para focalizar recursos y esfuerzos, empleando una base cartográfica digitalizada, que estará disponible a mediados del 2002.
- Declaración de Centros y Zonas de Interés Turístico, entre el año 2002 y 2005, considerando la relevancia de su patrimonio, jerarquía turística, calidad ambiental, compromiso de la autoridad local e interés del sector privado.

Estas definiciones de áreas prioritarias serán consensuadas y difundidas con los actores públicos y privados a nivel nacional, regional y comunal para que sean utilizadas por los interesados.

## **8. ESTABLECER UN SISTEMA NORMATIVO PARA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS**

Para que el turista pueda elegir entre servicios hoteleros y gastronómicos, por ejemplo, se requieren parámetros homogéneos y reconocidos por la demanda, de manera tal de producir un ajuste entre las expectativas y el grado de satisfacción final que la oferta entrega.

Esta proposición se asocia a un mecanismo de incentivos para adoptar y cumplir estas normas, de modo que las empresas que implementen estos sistemas de calidad en la prestación del servicio turístico, tengan ventajas comparativas.

El diseño de un sistema que norme la actividad turística, permitirá establecer los estándares mínimos para acceder a una clasificación y calificación de calidad de nivel internacional, que esté en permanente revisión y actualización.

Esta normativa, se desarrollará durante los años 2002-2003 y en su proceso de elaboración participará el sector privado, enfatizando los siguientes ámbitos prioritarios:

- Sistema de Clasificación y Calificación de los distintos tipos de alojamiento turístico (por ejemplo: Hotel, Cabaña, Apart - Hotel, Lodge, Residencial y Hostería, entre otros).
- Normas de Seguridad y Calidad de Servicios Turísticos, para el rubro de turismo aventura.
- Acreditación y Certificación de Guías de Turismo

## **9. FOMENTO A LA CAPACITACIÓN EN TURISMO**

La industria del turismo se ha visto fuertemente afectada por la escasa capacitación del recurso humano que opera en el sector.

Esto ocurre debido a que, si bien la oferta de alternativas de formación y capacitación en turismo es amplia, no se está respondiendo en forma adecuada a los requerimientos del mercado laboral, es decir, con la calidad y competencia técnica que la creciente especialización del sector exige.

Se requiere entonces, contar con un diagnóstico claro que determine las necesidades de capacitación del sector turismo y su relación con la oferta de formación profesional. Lo anterior permitirá que los requerimientos del sector empresarial sean conocidos por las entidades de formación y capacitación, para que en los respectivos planes de estudios se reflejen las nuevas tendencias y habilidades que solicita el sector.

Para efectos de otorgar la capacitación requerida, el sector privado podrá hacer un uso más intensivo de la franquicia tributaria del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, (SENCE).

Tres iniciativas concretas en este plano son:

- Incorporar en la industria el concepto de la certificación del recurso humano en base a competencias laborales, a través de la extensión a nivel nacional del "Programa Certificación de Competencias Laborales en el Sector Turismo", ejecutado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, SENCE, Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile y Fundación Chile. Este proyecto será financiado en su fase piloto por el BID, la CORFO, el SENCE y el sector privado.
- Elaborar módulos de capacitación para la actividad turística, susceptibles de ser trabajados mediante Internet. Paralelamente, se impulsará la aplicación en Chile del programa de capacitación "La Calidad Soy Yo", como también otras experiencias desarrolladas por otros organismos.
- Formar parte del Programa de Educación y Capacitación Permanente del Banco Mundial, "Chile Aprende Más", en el ámbito de capacitación turística, a ejecutarse entre los años 2002- 2005.

## **10. ESTABLECER INDICADORES DE DESARROLLO SUSTENTABLE PARA EL TURISMO**

La realización de investigaciones que permitan medir el impacto del desarrollo turístico desde la perspectiva ambiental, económica y sociocultural, harán posible contar con instrumentos para la planificación de la actividad turística a nivel local y la evaluación de los eventuales efectos negativos del crecimiento de la misma.

En este sentido, SERNATUR propone, para la evaluación de los destinos turísticos más comunes, la aplicación de la metodología de indicadores de desarrollo sostenible planteada por la OMT.

Estos indicadores, entre otros, se aplicarán en forma experimental en 3 destinos a determinar durante el año 2002-2003:

<b>FACTORES DE RIESGO</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Ambientales</b>	
Degradación de la Playa	Grado de erosión de la playa Contaminación de la playa
Calidad del Agua de Mar	Contaminación de agua de mar
Desechos Líquidos y Sólidos	Nivel de tratamiento de aguas servidas Nivel de tratamiento de la basura
Recursos de Agua Dulce	Disponibilidad de agua dulce Calidad del agua dulce
Deterioro del Hábitat de Especies	Disminución de especies de la fauna local
Deforestación	Nivel de cobertura forestal
Gestión de Reservas Naturales	Control de ingreso a las reservas
<b>Económicos</b>	
Dinamismo de la Economía Local	Impacto económico local
Vulnerabilidad en el Segmento de Mercado	Dependencia del mayor mercado turístico
Competitividad del Sector Empresarial	Competitividad operativa: costo salarial Grado de satisfacción de los turistas Niveles comparativos de precios
Estacionalidad	Eventos en temporada baja Llegadas de turistas (temporadas alta y baja) Nivel de ocupación mensual
Sobreoferta de Servicios Turísticos	Tasa de ocupación de los balnearios Tasa de ocupación hotelera Nivel de ventas en temporada alta
<b>Socioculturales</b>	
Presión Sobre la Población Local	Proporción de turistas sobre población (Temporada Alta) Acceso de la población a los servicios públicos
Ocupación de la Población Local	Nivel de empleo por turismo
Participación de la Comunidad en la Toma de Decisiones	Involucramiento de la comunidad en el proceso de planificación Opinión comunitaria
Cualificaciones Laborales de los Empleados en el Sector Turístico	Nivel de cualificación laboral de los empleados en turismo Formación continua de los empleados del sector turístico
Delincuencia, Crimen	Nivel de delincuencia
Satisfacción de los Turistas	Idem económicos
Polución Visual y Auditiva	Niveles de polución visual y auditiva

<b>Gestión y Participación</b>	
Compromiso de la comunidad local	Grado de participación de la comunidad Grado de participación municipal Grado de participación empresarial
Instrumentos de planificación	Tipo de planificación turística impulsada por las autoridades locales
Capacitación del sector turismo	Profesionalización del sector
Presupuesto asignado a turismo por el municipio.	Proporción sobre el presupuesto global/anual

## **11. IMPULSAR EL DESARROLLO TURÍSTICO EN ÁREAS NATURALES**

Impulsar el desarrollo turístico en Áreas Silvestres Protegidas a fin de facilitar su uso público, estimular y canalizar las iniciativas empresariales y elaborar una estrategia de financiamiento para la conservación de sus ecosistemas.

Para estos efectos se propone crear una comisión entre CONAF y SERNATUR, que trabaje una propuesta de plan de gestión turística de los Parques Nacionales, que involucre a actores públicos y privados, la que será presentada, durante el segundo semestre del 2002, a los Ministros de Economía y Energía y Agricultura.

## **12. AUMENTAR LOS RECURSOS Y DESTINOS DEL PROGRAMA "VACACIONES TERCERA EDAD"**

Nuestra sociedad ha experimentado un cambio en la estructura de su pirámide poblacional, aumentando la población adulta mayor, grupo que ha sido definido por el Presidente Ricardo Lagos como prioritario para su gobierno.

Por otra parte, nuestro turismo es una actividad principalmente estacional, concentrada fundamentalmente en los meses de enero y febrero, lo que genera vacancia de infraestructura, recursos ociosos y cesantía durante los meses restantes.

El éxito obtenido durante este año, tanto por el número de adultos mayores participantes, como de empresarios turísticos involucrados, junto a las demandas de otras ciudades por ser sede del programa, hacen necesario incrementar los recursos para alcanzar a un mayor número de beneficiarios y destinos.

Durante el 2002, se incrementará sustancialmente los recursos del Programa, sumándose a los destinos de La Serena, Viña del Mar y Valdivia, las ciudades de Arica e Iquique.

La ejecución del Programa se proyecta hasta el año 2005.

### **13. POTENCIAR LA DIMENSIÓN TURÍSTICA DEL PROYECTO SENDERO DE CHILE**

Elaborar, durante los años 2002 - 2005, un estudio de la potencialidad turística del proyecto de la CONAMA que permita resaltar, desde su planificación a su ejecución, el carácter turístico del sendero. De este modo, es posible ofrecer el proyecto como otra alternativa turística nacional, promocionándolo y difundiéndolo a través de una "Guía del Sendero de Chile".

### **14. DESARROLLAR UN SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

Desarrollo, implementación y administración por el SERNATUR y la CPT, de un Sistema Nacional de Información y Servicios Turísticos, que reúna información pública (CORFO, PROCHILE, INDAP, CONAF, Instituto Nacional de Estadísticas, Ministerio de Educación, Aduanas de Chile, Policía Internacional, Ministerio de Relaciones Exteriores, entre otras) y privada, tanto técnica como de oferta turística.

Este sistema, que se realizará durante los años 2002 - 2003, debe incorporar en igualdad de condiciones a los distintos prestadores de bienes y servicios turísticos, difundiendo y transparentando así el mercado. Además, reunirá información relativa a programas en formación y capacitación de recursos humanos y oportunidades de acceso al mercado laboral.

Con esta herramienta se evita el desplazamiento de los usuarios a los centros de información turística y se fomenta el uso de tecnologías de la información en consultas de larga distancia, evitando la pérdida de competitividad de la oferta turística nacional, toda vez que la mayoría de los destinos en el mundo ya han adoptado Internet como método de consulta indispensable.

## **ANEXO**

En las Comisiones participaron las siguientes personas:

Adolfo Alvial, EUROCHILE  
Ana María Fuentes, Fundación Chile (CONSETUR)  
Ana María Maza, DIBAM  
Ana María Montes, Santiago Convention Bureau (CONSETUR)  
Ana María Morales, SERNATUR  
Andrés González, MINECON  
Angel Alberti, FEDECATUR  
Angel Lazo, CONAF  
Arlene Ebensperguer, DUOC (CONSETUR)  
Arturo Pérez Mandiola, OTSI Touroperador (CONSETUR)  
Bárbara Délano, Asociación Chilena de Seguridad (CONSETUR)  
Beatriz Arbildua, CONSETUR  
Beatriz Bonifetti, CORFO  
Carlos Flores, CONSETUR  
Carlos Recondo, H. Diputado de la República  
Catalina Lister, SERNATUR  
Cecilia Arias, SERNATUR  
Cecilia García Huidobro, Corporación del Patrimonio Cultural (CONSETUR)  
César Saldivia, SERNATUR  
Claudia Ferrada, SERNATUR  
Claudia Marró, MINECON  
Claudio Cunazza, CONAF  
Claudio Kuschel, H. Diputado de la República  
Claudio Loader, Municipalidad Alto del Carmen  
Cristián Sandoval, CONSETUR  
Cristóbal Kuhn, PROCHILE  
Christián Sprohnle, INACAP (CONSETUR)  
Diego Flores, CONAMA  
Eduardo Báez, SERNATUR  
Eduardo Behrmann, CONSETUR  
Eduardo Bonnet, MINECON  
Enzo Merelo, Agregado Carabineros DIFROL  
Enrique Carvajal, FEDECATUR  
Eric Walter, CPT  
Eugenio Prado, SERNATUR  
Fernando Fuentealba, Asociación Profesional de Guías de Turismo (CONSETUR)  
Francisco Caballero, FEDECATUR  
Francisco Ferrand, FEDECATUR  
Francisco Hermosilla, AT&T (CONSETUR)  
Gabriel Gutiérrez, SERNATUR  
Gerardo Ebert, CONSETUR  
Gonzalo Fernández, SERNATUR  
Gonzalo Naredo, Ministerio de Educación  
Gonzalo Pulido, Asociación Chilena de Seguridad (CONSETUR)

Grani Martic, PROCHILE  
Gustavo Abel, HOTELGA (CONSETUR)  
Gustavo Benko, PROCHILE  
Helen Kouyoumdjian, CPT  
Hernán Huidobro, Turismo Milodón  
Hernán Provoste, SERNATUR  
Hugo Moreira, CATA (CONSETUR)  
Humberto Rivas, SERNATUR  
Isabel Margarita Bruce, FEDECATUR  
Iván Infante, Ilustre Municipalidad de Pica  
Ivonne Lahaye, CONSETUR  
Jaime Iturriaga, CONAMA  
Jaime Yanguas, Asociación Gremial de Transporte Privado de Personas  
Jorge Durán, Asociación Profesional de Guías de Turismo (CONSETUR)  
José Luis Carrillo, SERNATUR  
José Luis Hoyl, ACHMART (CONSETUR)  
Juan Ahumada, SERCOTEC  
Juan Carlos Erdozain, DUOC (CONSETUR)  
Juan Galdamez, FEDECATUR  
Juan José Ramírez, Asociación de Municipios Turísticos de Chile  
Julio Cabrera, SERNATUR  
Julio Ortega, Unidad de Pasos Fronterizos  
Karin Rautenberg, Fundación Chile  
Lorena Arriagada, CONSETUR  
Luis Martínez, INDAP  
Luis Martínez, CONAF  
Luis Fernando Merino, SERNATUR  
Luis Nieto, Agregado Policía Internacional a DIFROL  
Luis Vigorena, Asociación de Municipios Turísticos IV Región  
Manuel Schmied, OTIC Cámara Nacional de Comercio  
Manuel Urrejola, SERNATUR  
María Angélica Palma, SERNATUR  
María Francisca Poblete, Ministerio de Vivienda, Urbanismo y Bienes Nacionales  
María Gabriela Domínguez, SERNATUR  
María Gabriela Luza Pozo, Ilustre Municipalidad de Pica  
María Isabel Manzur, Fundación Sociedades Sustentables  
Marisol Barrales, Banco del Estado  
Mauricio Silva, CORFO  
Mauricio Silva, SERNATUR  
Michel De L'Hebre, Santiago Convention Bureau (CONSETUR)  
Mónica Cordero, Consejo de Monumentos Nacionales  
Mónica Sievert, Fundación Chile (CONSETUR)  
Natascha Cereceda, SERNATUR  
Oscar Castillo Stange, FEDECATUR  
Pablo Retamal, EUROCHILE  
Pablo Troncoso, SERNATUR  
Pamela Fernández, Ministerio de Vivienda, Urbanismo y Bienes Nacionales

Pamela Rebolledo, Fundación Chile (CONSETUR)  
Pamela Sánchez, SERNATUR  
Patricia Arellano, FEDECATUR  
Patricia Vargas, SERNATUR  
Patricio Lara, SERNATUR  
Pedro Meiss, HOTELGA (CONSETUR)  
Pilar Frascarolo, Ministerio de Vivienda, Urbanismo y Bienes Nacionales  
Raúl Nuñez, ATICO (CONSETUR)  
Ricardo González, SERNATUR  
Ricardo de la Barrera, DIFROL  
Rodolfo García, ACHMART (CONSETUR)  
Rodrigo Eichholz, CPT  
Rodrigo Parot, CPT  
Rodrigo Sugg Pierry, CATA (CONSETUR)  
Rosita Feijoó, Comité de Inversiones Extranjeras  
Rudi Roth, CONSETUR  
Sandra Anacona, Ilustre Municipalidad de Alto del Carmen  
Santiago Farías, Turismo Cocha  
Sebastián Castillo, FEDECATUR  
Soledad Rojas, SERNATUR  
Tomás Sánchez, CPT  
Trinidad Cádiz, EUROCHILE  
Valeria Fuentealba, Ministerio de Educación  
Valeska Carbonell, Ministerio de Educación  
Verónica Aguilar, SERNATUR  
Verónica Silva, SERNATUR  
Víctor Serrano, CONSETUR