

GESTIÓN ANUAL

**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TURÍSTICO Y
ECONÓMICO**

DEPARTAMENTO DE TURISMO MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR GESTION 2020

NUESTRA VISIÓN:

ANÁLISIS DE LA CRISIS PANDEMIA Y VIÑA DEL MAR COMO CIUDAD TURÍSTICA

En todas las crisis, normalmente, el sector turístico ha sido el primero en sentirse afectado (al ser una actividad estrictamente “no necesaria”); sin embargo, constituía la actividad que primero se recuperaba, viendo los resultados de la crisis financiera de 2008. Si hay una certeza ahora es que, tras la crisis del Covid-19, la demanda turística ha invertido esa norma, dado que el turismo de masas pertenece a los sectores especialmente afectados, como son los basados en la movilidad y en el contacto personal y social.

La situación de emergencia que estamos viviendo debido al COVID-19 ha obligado a las empresas a cerrar sus puertas, excepto las de productos de primera necesidad, siendo unas más afectadas que otras por la situación.

Nadie ha dudado que el sector más perjudicado por esta Pandemia haya sido y será a futuro el sector turístico.

Es que la pandemia Coronavirus golpeó fuertemente la conectividad y la conexión de las personas. Es así que tenemos:

- a) **La movilidad:** La expansión del coronavirus a nivel mundial, país y comunal ha provocado no sólo una crisis sanitaria global, sino también una crisis de movilidad, obligando al “encierro” de las personas, afectando directamente a la industria del turismo, tomando bastante tiempo en recuperar los niveles de movilidad alcanzado de los últimos años, pues la movilidad, entonces ha quedado condicionada a las distintas Fases en las cuales se encuentre cada comuna en particular.
- b) **La conexión:** Ante la emergencia del Coronavirus, comenzaron algunos países a cerrar sus fronteras y tomar medidas drásticas para evitar la propagación de esta enfermedad. Es así que, en un momento muchos países del mundo decretaron cuarentena interna y externa, como fue la prohibición de salir del país. En el caso de Chile son las cuarentenas con toque de queda en las comunas, el cierre de terminales de buses, del comercio, cierre de terminales aéreos, pasos fronterizos y fin de llegada de cruceros turísticos

Lo anteriormente detallado obliga a priorizar entre aquello que es imprescindible, como garantizar la salud pública en el caso de esta Pandemia, frente a actividades de contacto o las productivas no esenciales.

Es así como la urgencia de las circunstancias nos hizo, como Departamento de Turismo, priorizar en una nueva escala de valores las necesidades del sector, donde proyectos tales como Comunicación Digital y Vinculación han tomado roles protagónicos.

1. AREA DE PROYECTOS

El trabajo en esta área apunta a estudiar, desarrollar y/o concretar iniciativas turísticas que vayan en beneficio del desarrollo turístico de la comuna, considerando aportes públicos y/o privados, locales y/o regionales y que apunten a potenciar la calidad de vida de la ciudad.

En consecuencia, se lograron dos hitos importantes y significativos para la ciudad:

1. PLAN DE DESARROLLO TURISTICO PLADETUR Y DECLARATORIA DE ZONA DE INTERÉS TURÍSTICO ZOIT

El gran logro del Departamento de Turismo para el año 2020 fue la aprobación del "Plan de Desarrollo Turístico PLADETUR y Expediente y Plan de Acción Declaratoria de Zona de Interés Turístico, ZOIT". Para lograrlo, se trabajó junto a profesionales de la Secpla cumpliéndose todas sus etapas de desarrollo del Estudio del Proyecto 40006811-0:

- Recomendación técnica económica favorable, RS por parte del MIDESO.
- Inclusión del PLADETUR, en la Cartera de Proyectos prioritarios del Gobierno Regional.
- Aprobación de los recursos por parte de la Comisión de Inversiones del CORE y del Consejo Regional CORE en Pleno
- Aprobación del PLADETUR por parte de la Comisión de Finanzas del Consejo Comunal y aprobación del Consejo Comunal en Pleno.
- Firma del Mandato Convenio entre la Municipalidad y el Gobierno Regional
- Se inicia el proceso para la Licitación del PLADETUR (marzo 2021)

2. SMART OFFICE DE INFORMACIONES TURÍSTICAS

Se generó un proyecto de SMART OFFICE bajo el concepto Smart City. Básicamente y considerando que la información turística se entregaba en forma física a través de contacto personal de material impreso, se desarrolló este concepto donde la información turística se entrega mediante el uso de recursos on-line. Ello requirió la implementación de:

- un sistema de fichas bilingües con códigos QR para cada atractivo turístico, linkeado al sitio web de visitevinadelmar.cl
- un sistema on-line de visualización de 5 rutas turísticas del denominado “Conozca Viña Caminando”. Cada ruta permite conocer atractivos turísticos con sus respectivas reseñas en español e inglés.
- una Guía Turística Interactiva bilingüe, descargable al smart phone.

Nos encontramos actualmente haciendo gestiones para buscar un financiamiento ya sea público o privado o ambos.

Es importante señalar que actualmente no tenemos físicamente una Oficina de Informaciones Turísticas, debido a que sus instalaciones se encontraban en el hotel O'Higgins, el cual está habilitado como residencia sanitaria. Se presentó el proyecto a la Secpla para su estudio y consideración.

2. AREA DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Esta área cobró especial significado ya que hubo un replanteamiento en la forma de comunicarnos con nuestro público objetivo. El giro se dio hacia la comunicación digital, lo que generó una serie de productos cuyo objetivo fue entregar la información de manera eficiente, didáctica y de fácil lectura.

Esto nos llevó, también, a la digitalización de la información turística y la creación de sus respectivos medios virtuales de comunicación.

Es así como desarrollamos una estrategia comunicacional orientada a entregar apoyo e información a nuestros empresarios turísticos y público objetivo mediante la creación de recursos periódicos tales como:

- **Guía Interactiva de Delivery**, pionera en la ciudad, con la oferta gastronómica de la comuna, con servicio de delivery o servicio para llevar. El objetivo es ayudar a los empresarios gastronómicos informando a la comunidad de sus servicios y así apoyar su propuesta comercial.
- **Guía Interactiva de Delivery de Empanadas**, realizada para Fiestas Patrias, con la oferta de la comuna en servicio de delivery o servicio para llevar. El objetivo es apoyar la propuesta comercial de los empresarios.
- **Guía Interactiva Infopymes** donde se dan a conocer regularmente todos los beneficios económicos y de otro tipo que tiene el Gobierno u otras instituciones para el sector privado del turismo y pymes, especialmente para apoyarlos con información y procedimientos.
- **Guía Interactiva Digitaliza tu Pyme**, con la información de los distintos organismos nacionales y locales, que entregan cursos, charlas e información relacionada con la digitalización a fin de involucrar a los empresarios en temas tecnológicos para un mejor desarrollo de sus negocios.

Otro recurso importante que utilizamos fueron las encuestas. Estas se desarrollaron con el propósito de sondear y conocer la situación del empresariado turístico en algunos aspectos y en consecuencia, desarrollar acciones.

- **Encuesta al sector Hotelero de Viña del Mar:** el propósito fue conocer la situación del rubro al 30 de marzo. Se tomó muestra del 50% de los establecimientos de un universo de 143 locales con patente en Viña del Mar
- **Encuesta Uso Redes Sociales en el sector Gastronómico de Viña del Mar:** en consecuencia, a la promoción a nivel de gobierno del concepto de digitalización de la empresa, invitamos a todo el sector gastronómico a completar una encuesta para conocer la realidad sobre el uso de redes. Los resultados nos condujeron a realizar una Guía Interactiva con la oferta de instancias de educación y capacitación en el área. Además, los apoyamos con la realización de las fichas QR con las cartas menú de sus locales.

También desarrollamos otros recursos con información para nuestro público y cuyo objetivo es entregar información general.

- **Informativo mensual Todo Viña**, con calendario de actividades culturales, artísticas y deportivas de la ciudad
- **Guía Interactiva InfoVerano**, con recomendaciones e información de interés para los empresarios, veraneantes y residentes de la ciudad.

- **Guía Interactiva Día del Papá**, con actividades culturales, artísticas y de esparcimiento para desarrollar en el período de cuarentena
- **Guía Interactiva Día de la Mamá**, con actividades culturales, artísticas y de esparcimiento para desarrollar en el período de cuarentena
- **Guía Interactiva Día del Niño**, con actividades culturales, artísticas y de esparcimiento para desarrollar en el período de cuarentena.
- **Guía Interactiva Día de la Familia**, con actividades culturales, artísticas y de esparcimiento para desarrollar en el período de cuarentena.
- **Guía Interactiva día del Patrimonio**, con actividades culturales, artísticas y de esparcimiento para desarrollar en el período de cuarentena
- **Reporte Diario Covid-19 Región De Valparaíso**, se envió diariamente un informe desglosado por comunas.

Otros recursos creados con información para nuestro público general y cuyo objetivo es mantener en la memoria colectiva la marca Viña del Mar como ciudad turística, los cuales fueron promocionados por RRSS:

- **“Sabía usted que”**, publicación diaria bajo el formato de cápsulas que se socializa en las distintas redes sociales cuyo objetivo es rescatar y mantener en la memoria colectiva de turistas y residentes, registros históricos, patrimoniales y de personajes de Viña del Mar, recordando la fase en la que nos encontramos. Este producto ha tenido una muy buena acogida de parte de los públicos.
- **Cápsulas con efemérides** nacionales y mundiales, recordando la fase en la que nos encontramos.
- **“Mi Recuerdo de Viña”**: espacio en Instagram con participación colectiva donde los turistas pueden enviar fotos de recuerdo de su estadía en Viña.
- **“Viaja desde tu casa”**: en plena Pandemia, cuando al país y Viña del Mar sufrían fuertemente el golpe en la conexión y movilidad, el Departamento de Turismo generó la recolección de once videos sobre las Maravillas del Mundo. El objetivo de estos contenidos de nivel mundial y nacional fue mantener en la memoria colectiva de los turistas la idea de rememorar y mantener vigente la idea del ejercicio de viajar con los siguientes temas: Los Templos de Angkor, Camboya, Cristo Redentor, Río de Janeiro, El Gran Cañón del Colorado, USA, Cataratas de Iguazú, Brasil-Argentina, Moais Isla de Pascua, Chile, Macchu Picchu, Perú, La Gran Muralla China, Taj Mahal, India, Coliseo de Roma, Italia, Chichén Itzá, México, Pirámides del Cairo, Egipto.
También se entregaron contenidos de seis destinos históricos declarados Patrimonio de Chile, por la Unesco: Barrio Histórico de Valparaíso, Camino del Inca sector chileno, Ciudad Minera de Sewell, Parque Nacional Rapa Nui, Oficinas Salitreras de Humberstone y Santa Laura, Iglesias de Chiloé Y Buque Escuela Esmeralda.

3. AREA DE VINCULACIÓN

Indudablemente, esta área es la que ha cobrado más protagonismo en la interacciones con el medio. Este año, como nunca, se fortalecieron los vínculos entre organismos públicos y privados. El permanente interés por estar informados, apoyados y capacitados generó mesas de trabajo, seminarios, charlas y conversatorios ofrecidos por los organismos públicos y promocionados y/u organizados por el Departamento de Turismo, orientados al sector privado. De vital importancia fue el uso de las RRSS para dar a conocer las programaciones.

Las grandes fortalezas que surgen producto de la contingencia sanitaria fueron las vinculaciones con:

- Sernatur Nacional y Regional
- Corfo
- Sercotec
- Sence
- Seremi de Salud
- Seremi de Economía, Fomento y Turismo
- Corporación Regional de Turismo
- Universidad de Viña del Mar
- Servicio Nacional de Aduanas
- Servicio de impuestos Internos
- Federación de Empresas de Turismo de Chile, Fedetur
- Municipios regionales
- Tarjeta Vive Viña

Se logró tener apoyo recíproco en las diversas actividades organizadas tanto por ellos como nosotros, tales como Charlas, Conversatorios y Cursos. Es así que logramos más de **210 interacciones** durante el año, las cuales fueron promocionadas hacia nuestros grupos de interés.

Otro tipo de vinculación se dio a través de grupos de trabajo y/o mesas tanto a nivel local como regional, siendo las más importantes las siguientes:

- **Comisión Turismo del Plan de Reactivación del Comercio y Turismo de Viña del Mar.** Se trabajó en conjunto con otros departamentos municipales para lograr objetivos:
 - **Ingresos, Turismo y Tránsito:** recibir, evaluar y autorizar permisos de cierre de calles para beneficio del sector gastronómico.
 - **Desarrollo Económico y Turismo:** promover la inscripción de los empresarios turísticos en el Programa de Entrega de Kits Sanitarios
 - **Ingresos y Turismo:** informar y promover información al comercio para agilizar solicitudes de permiso de instalación de terrazas, sillas y mesas en vía pública.
 - **Turismo:** ofrecer a los empresarios gastronómicos el servicio de diseño y elaboración de ficha con código QR conteniendo menú del local. Se trabajó con el apoyo de la Corporación Regional de Turismo para el alojamiento virtual de las cartas.
- **Mesa Técnica de Turismo de Viña del Mar,** es una instancia integradora de trabajo, articulador de la participación equitativa de los actores públicos y privados, asumiendo el compromiso responsable de incidir en la toma de decisiones, para que el perfeccionamiento

del fomento turístico se constituya en los pilares productivos que aporten recursos para el desarrollo de la economía de Viña del Mar.

- **Mesa de Trabajo Rutas Inclusivas de Sernatur:** el Departamento de Turismo fue elegido a nivel nacional para representar regionalmente como ejemplo de comuna con experiencias previas y replicables en Rutas Inclusivas, también por la preparación y capacitación del personal a cargo.
- **Grupo de Trabajo Barrio Fundacional,** la SECPLA quien lidera el Programa de Revitalización de Barrios e Infraestructura Patrimonial Emblemática, le solicitó ayuda al Departamento de Turismo para definir una ruta Patrimonial por el Barrio Fundacional de Viña del Mar, la cual se plasmó en una propuesta gráfica para un plano y una propuesta digital.
- **Mesa de Gobernanza,** con la participación de los municipio de Casablanca, Valparaíso, Concón, Quintero, Puchuncaví y Viña del Mar. La coordinación se hizo en reuniones de trabajo con el Servicio Nacional de Turismo SERNATUR para realizar acciones colaborativas en Turismo en áreas de Marketing, Productos y Tecnología.
- **Mesa Sectorial,** liderada por Sernatur y Corporación Regional de Turismo, trabajó a nivel regional con los municipios y otros organismos ligados al Turismo.
- **Comisión Conjunta:** Esta comisión sesionó los días jueves, a las 10:00 horas, vía telemática. Su función, en lo primordial, es evaluar, resolver, analizar y coordinar las diversas actividades que se realizan en la ciudad y en el borde costero. Participan Directores Municipales, Armada de Chile Policía de Investigaciones y Carabineros de Chile
- **Comisión Eventos,** el Departamento de Turismo tiene, entre otras, una función de estudiar y proceder a la declaración de Interés y/o Promoción Turística de un evento. Esta es una categoría que concede el Municipio de Viña del Mar a fiestas o acontecimientos que suponen expresión de manifestaciones de valores artístico-musicales, de teatro y/o culturales, con especial consideración a sus características etnológicas, que tengan una especial importancia como atractivo turístico para la ciudad. En la temporada de verano diciembre 2019, enero, febrero, marzo 2020 se realizaron 36 fiestas y eventos, las cuales fueron declaradas de Promoción Turística por este Departamento. La convocatoria de éstos fue de 79.800 personas, con un promedio de 2.217 personas por evento.
Se dejó de autorizar fiestas y eventos dado que la comuna de Viña del Mar fue declarada en Cuarentena, por varios meses, luego a Transición y sólo algunas semanas se mantuvo en fase 3, denominada Preparación para volver a fase 2, Transición, donde se mantiene hasta fin de año.
La ciudad ha estado la mayor cantidad de tiempo en fases 1 y 2, que son las más restrictivas las que afectan más fuertemente la conectividad, movilidad, la hotelería, los eventos de alta convocatoria y la economía local del turismo.
- **Convenio con Universidad de Viña del Mar:** en el contexto del Convenio de Colaboración Académica y de Trabajo Conjunto, se trabajó con la Escuela de Diseño de la Universidad de Viña del Mar, el rediseño del material gráfico de información turística de carácter digital. Los alumnos de titulación de la Carrera trabajaron propuestas para una Guía Turística Interactiva que no requiere internet y que se puede bajar al teléfono directamente.
- **3° Ciclo de Charlas para el Desarrollo Turístico de Viña del Mar,** organizado por el Departamento de Turismo, está orientado al sector turístico y su propósito es el fortalecimiento del Destino Viña del Mar, mediante la información, capacitación y vinculación del sector empresarial turístico dando énfasis en temas coyunturales y en áreas transversales de interés. Las actividades se hicieron on line.

| FECHA | CHARLA | DIRIGIDO A | CHARLISTAS | INSTITUCION | COLABORACIÓN |
|-----------|---|--|--|--------------------------------------|---|
| 27 mayo | El Dilema fundacional en Viña del Mar: Familia, Industria y Turismo | Público general / sector turismo de Viña del Mar | Jorge Salomó, Gerente Corporación Cultural de Viña del Mar | Corporación Cultural de Viña del Mar | |
| 19 junio | Aplicación de los Protocolos para el Sector Turismo | Empresarios Turísticos de Viña del Mar | Beatriz Román, Subdirectora de Desarrollo de Sernatur | Sernatur Nacional | Seremi de Economía, Sernatur Región Valparaíso, Corporación Regional de Turismo |
| 28 julio | La sostenibilidad: Un Aporte de Valor para la Post Pandemia | Empresarios Turísticos de Viña del Mar | Jorge Moller, Director Regenera ONG | ONG Regenera | Seremi de Economía, Sernatur Región Valparaíso, Corporación Regional de Turismo |
| 12 agosto | El Desconfinamiento : Una Experiencia Real en Valdivia | Empresarios turísticos, encargados municipales de turismo de la región de Valparaíso | Paulina Steffen, Directora Regional Sernatur Región de los Lagos Cristóbal Kunstmann, | Sernatur Región de los Lagos | Seremi de Economía, Sernatur Región Valparaíso, Corporación Regional de Turismo |

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

Producto de la contingencia, el área de Eventos es la que sufrió las mayores carencias, ya que las actividades que conforman una programación periódica anual del Departamento no se pudieron realizar:

- **PREMIOS COMUNALES DE TURISMO**
Este año se suspendió, por acuerdo de la Mesa Técnica, debido a la situación de Pandemia covid 19.
- **CAMINATAS INCLUSIVAS:** se suspendieron
- **PROGRAMA DE CONCIENCIA TURISTICA PARA ALUMNOS DE COLEGIOS MUNICIPALES**
Si bien hubo una programación anual, ésta no se pudo implementar debido a que los colegios estaban cerrados.
- **CONCURSO LA MEJOR EMPANADA DE VIÑA DEL MAR**
Se suspendió la actividad por acuerdo de los organizadores: Municipalidad de Viña del Mar y Universidad de Valparaíso, debido a la situación de Covid 19.
- **WORLD SURF CITY**
Participación de la Asamblea Anual de World Surf City Network vía Zoom durante tres días desde Salinas, Ecuador, donde se trabajó el Plan Estratégico 2020-2021 de la organización y se destacó el destino turístico de Viña del Mar en una presentación especial. La ciudad es una de las 16 ciudades socias de esta organización a nivel mundial
- **ATENCIÓN DE PASAJEROS DE CRUCEROS EN EL VTP**
Nuestra Oficina, junto con Sernatur y la Municipalidad de Valparaíso, atienden a los turistas de cruceros en el Terminal de pasajeros en Valparaíso según la programación de cada temporada que se nos envía previamente. La temporada de cruceros fue entre noviembre del año 2019 y abril del año 2020.

La cantidad de turistas que se atendieron en los cruceros llegados el año 2020 fueron 8.251.
- **ATENCIONES PRESENCIALES EN OFICINA DE INFORMACIONES**
El número de atenciones que realizó la Oficina de Informaciones Turísticas en forma presencial entre enero y febrero de 2020, fue de 1.545
- **ATENCION EN MODULOS DE INFORMACIONES TURISTICAS ITINERANTES**
Se brinda apoyo enviando a una Informadora Turística a stand Móvil de Sernatur ubicado en el 3er Sector de la Playa de Reñaca durante los meses de enero y febrero 2020

DEPARTAMENTO DESARROLLO ECONÓMICO SECCIÓN FOMENTO PRODUCTIVO**NUESTRO OBJETIVO:**

- 1) Apoyar y coordinar la ejecución de programas de capacitación para el microempresario y emprendedores de la comuna.
- 2) Asesorar e informar al empresario y microempresario sobre los trámites para la obtención de Permisos, Patentes Municipales (comerciales y/o industriales).
- 3) Planificar, Administrar un sistema de apoyo a la comercialización y promoción de la oferta de la microempresa local, mediante la implementación de Ferias Temáticas en Bienes Nacionales de Uso Público, Municipales y/o Particulares

NUESTRA VISIÓN:

Ser un referente en el ámbito municipal nacional, como una unidad de Fomento del Desarrollo Económico Local que genera un ecosistema de emprendimiento centrado en la promoción, desarrollo, sustentabilidad, vinculación con el medio y participación ciudadana; educar Emprendedores con habilidades fuertes, comercio que genere desarrollo económico y sustentable para nuestra comuna, con visión de salir al mundo.

NUESTRA MISIÓN:

Se encuentra determinada en la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades (Ley N. ° 18.695) y en el Reglamento de Organización interna del municipio (Decreto Alcaldicio N. ° 7.375 del año 1.998). De estas normativas considera que nuestra MISIÓN es: "Establecer funciones relacionadas con el desarrollo, implementación, evaluación, promoción, capacitación y apoyo de actividades de interés común de la población, en especial aquellas relacionadas con el emprendimiento y la gestión microempresarial".

AREAS DE TRABAJO DEL DEPARTAMENTO:

1. INFORMACION ASESORAMIENTO Y TRAMITACIÓN DE PATENTES MEF
2. FERIAS EMPRENDEDORES Y COMERCIO ESTABLECIDO
3. TALLERES
4. REDES SOCIALES DE APOYO A USUARIOS DE FOMENTO (PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN).
5. CAPACITACIONES A LOS USUARIOS
6. VÍNCULOS CON TERCEROS ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS.

1.- AREA TRAMITACIÓN PATENTES MEF

- INFORMACION ASESORAMIENTO Y TRAMITACIÓN DE PATENTES MEF.**

El objetivo de la oficina es entregar información, asesorar y tramitar Patentes MEF a todo aquel vecino de Viña del Mar que tenga una idea de negocio a realizar en su casa habitación, apoyando la economía local y acompañando su emprendimiento ofreciendo además las capacitaciones que esta misma sección brinda de manera gratuita en diferentes áreas, sean éstas legales, contables, marketing, digitales y de imagen.

El año 2020 se tramitaron un total: 206 solicitudes de tramitación de Patentes MEF

| PATENTES MEF | CANTIDAD |
|-----------------|----------|
| NUEVAS | 205 |
| AMPLIACIÓN GIRO | 15 |
| TOTAL | 221 |

Por Rubros o Giros: Total 205

| RUBROS | CANTIDAD |
|---|----------|
| Albergue Estudiantil | 1 |
| Arriendo de habitaciones | 1 |
| Bazar | 4 |
| Contratista en obras menores | 1 |
| Depósito de licores | 6 |
| Diseño en general | 2 |
| Elaboración en puesto, freiduría y expendio de empanadas de queso | 1 |
| Elaboración y venta de cerveza artesanal | 1 |
| Expendio de aguas purificadas | 1 |
| Ferretería | 5 |
| Florería, ventas de plantas | 2 |

| | |
|--|----|
| Hostal - Hotel | 5 |
| Local de alimentos con consumo al paso | 5 |
| Local de expendio y elaboración de alimentos (prod. de panadería y pastelería) | 10 |
| Local Almacén | 93 |
| Local de elaboración tipo envasadora (frutos secos, aceites y otros) | 4 |
| Local de elaboración tipo procesadora (frutas y verduras) | 2 |
| local de expendios de alimentos congelados (productos del mar) | 1 |
| Helados | 1 |
| Local de ventas de antigüedades | 1 |
| Carnicería | 1 |
| local de ventas de artículos de aseo, perfumería y limpieza | 4 |
| Peluquería canina, ventas de accesorios | 1 |
| Peluquería-Barbería | 10 |
| Prestación de servicio, lavado de alfombras y limpieza a domicilio | 1 |
| Residencial | 2 |
| Restaurant | 16 |
| Servicio de acondicionamiento físico | 1 |
| Servicio de podología | 1 |
| Taller de confección textil, bazar, paquetería | 2 |
| Taller de soldadura | 1 |
| Taller Mecánico | 1 |
| Terapias Alternativas | 1 |
| Venta de artículos de librería, fotocopia, impresiones, taller de artesanía | 1 |
| Venta de repuestos de automóviles y accesorios. | 1 |
| Venta de artículos de aseo | 2 |
| Venta de artículos electrónicos | 1 |
| Vulcanización | 1 |

Por Sectores: Total 205

| SECTOR | CANTIDAD |
|-------------------|----------|
| Achupallas | 13 |
| AGUA SANTA | 3 |
| CANAL BEAGLE | 1 |
| CERRO CASTILLO | 3 |
| CHORRILLOS | 7 |
| EL OLIVAR | 4 |
| EXPRESOS VIÑA | 1 |
| FORESTAL | 28 |
| GLORIAS NAVALES | 4 |
| GÓMEZ CARREÑO | 9 |
| LAS COLINAS | 3 |
| MIRADOR DE REÑACA | 9 |
| MIRAFLORES | 15 |
| NUEVA AURORA | 13 |
| PLAN | 20 |
| RECREO | 10 |
| REÑACA | 8 |
| REÑACA ALTO | 16 |
| SANTA INÉS | 7 |

AMPLIACIÓN DE GIRO: Total 15

| GIRO ACTUAL | GIRO AGREGADO |
|---|--|
| Expendio de alimentos envasados | Carnicería |
| Venta art. de mascotas, bazar paq. Art. Aseo, carbón, trans de carga por carretera | Local de expendio de alimentos |
| Expendio de alimentos envasados | Carnes y sub productos |
| Restorant Comercial | Local de expendio de alimentos |
| Local de expendio de alimentos | Caja vecina, recargas electrónicas, cigarrillos |
| Producción, amplificación de sonido | Local de expendio de alimentos |
| Serv. diagnostico electrónico Automotriz venta de repuestos y accesorios automotrices | Venta artículos de ferretería |
| Cafetería | Restorant Comercial |
| Residencial | Local de expendio de alimentos |
| Local de expendio de alimentos | Local de elaboración de alimentos , panadería y pastelería |
| Peluquería, ventas de art. De Perfumería , bazar | Local de expendio de alimentos |
| Bazar-art de ferretería | Local de expendio de alimentos |
| Centro de estética, cafetería | Restaurante |
| Ventas de art. De aseo, bazar, paq. Alimentos de mascotas | Expendio de alimentos envasados |
| Ventas de prendas de vestir y accesorios | Local de expendio de alimentos |

2.- FERIAS EMPRENDEDORES

- Ferias Temáticas de emprendedores: TOTAL 15**

| FERIAS PRESENCIALES | | | | |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Mes | Nombre Feria | Sector | N.º de Postulantes | N.º Seleccionados |
| 10 de enero 2020 | Expo Tiendas Virtuales | Plaza María Luisa Bombal | 40 | 20 |
| 17 de enero 2020 | Expo Tiendas Virtuales | Plaza María Luisa Bombal | 35 | 24 |
| 24 de enero 2020 | Expo Tiendas Virtuales | Plaza María Luisa Bombal | 30 | 24 |
| 14 al 17 ene 2020 | Recuerdos de Viña Mar | Costado Museo Fonck | 40 | 8 |
| 28 al 31 ene 2020 | Recuerdos de Viña | Costado Museo Fonck | 40 | 8 |
| 13 al 27 ene 2020 | Parque de Artesanos | San Martín s/n | 15 | 4 |
| 17 ene | Prófugos | Sector Sigal Quinta Vergara | 41 | 19 |
| 18 y 19 ene 2020 | Sobre Mesa | Valparaíso Sporting Club | 52 | 16 |
| 6 al 9 febrero 2020 | Sobre Ruedas | Avda. Jorge Montt con 19 Norte | 20 | 20 |
| 7 de febrero | Expo Tiendas Virtuales | Plaza María Luisa Bombal | 80 | 24 |
| 29 de enero al 10 febrero | Parque de Artesanos | San Martín s/n | 22 | 4 |
| 14 y 15 marzo 2020 | Campeonato de Parrillas | Sector Sigal Quinta Vergara | 39 | 22 |
| 23 de diciembre | Expo Tiendas Virtuales Navidad | Plaza María Luisa Bombal | 58 | 24 |
| 02 al 24 de diciembre 2020 | Expo Fosis Navidad en Viña | Plaza O'Higgins | 461 | 150 |
| 28 al 31 de diciembre 2020 | Adiós 2020 | Plaza O'Higgins | 89 | 50 |

- **FERIAS VIRTUALES: Total 7**

| APOYO ONLINE | | | | |
|----------------------------|--|-----------------------------|----------------------|-------------------|
| Mes | Nombre Feria | Tipo de Feria | N.º de Postulaciones | Seleccionados |
| 18 marzo al 13 abril 2020 | Blog Dale Pyme | Publicación en nuestro Blog | 77 | 77 |
| 16 al 19 de abril 2020 | Delivery Alimentos | Feria Online Delivery | 10 | 10 |
| 23 al 26 de abril 2020 | Delivery a tu puerta 1 | Feria Online Delivery | 9 | 9 |
| 30 de abril al 3 mayo 2020 | Delivery a tu puerta 2 | Feria Online Delivery | 9 | 9 |
| 5 al 9 de mayo 2020 | Delivery a Mamá | Feria Online Delivery | 9 | 9 |
| 21 al 24 de mayo 2020 | Delivery Mes del Mar | Feria Online Delivery | 3 | 3 |
| 10 al 20 diciembre 2020 | Primera Feria Navidad Digital Barrio Comercial | Publicación Online Facebook | | Videos a galerías |
| | | | | |

- APOYO DIFUSIÓN ON LINE: Total 11**

| ZOOM DATO DELIVERY | | | |
|-----------------------|---|--------------------------------------|----------------------|
| Mes | Dato Delivery | Sector | Apoyo comercio Local |
| 23 de abril 2020 | Delivery al barrio Poniente | Vergara Poniente | 6 |
| 7 mayo 2020 | Delivery al Centro de Viña | Centro de Viña | 4 |
| 20 de mayo 2020 | Reñaca | Reñaca bajo | 5 |
| 4 de junio 2020 | San Antonio | Calle San Antonio | 4 |
| 9 de julio 2020 | Delivery Alimentos de Primera Necesidad | San Martín | 6 |
| 24 julio 2020 | Delivery al barrio Oriente | Oriente | 4 |
| 30 julio 2020 | Delivery al barrio Poniente 2 | Vergara Poniente | 4 |
| 06 de agosto 2020 | Santa Julia | Santa Julia Rotonda | 4 |
| 13 de agosto 2020 | Día del Niño | Vergara Poniente 5 Norte | 4 |
| 4 de septiembre 2020 | Fiestas Patrias 1 | Vergara Poniente Chingana del Barrio | 4 |
| 17 de septiembre 2020 | Fiestas Patrias 2 | Vergara Poniente Casa Plan | 4 |

- PATROCINIOS: Total 6**

| Mes | Nombre Feria | Sector | N.º de Postulantes | N.º Seleccionados |
|----------------------|----------------------|---|--------------------|-------------------|
| 14, 15 y 16 ene 2020 | Viñas en el Mar | Sector Sigal | 120 | 12 |
| 24 y 25 enero 2020 | Expo Vinos | Sporting | 56 | 4 |
| 1 y 2 febrero | Reino Medieval | Jardín Botánico | 31 | 4 |
| 26, 27 y 28 Feb 2020 | Feria Emprendedores | Avda. Jorge Montt, Costado Reloj de Sol | 52 | 24 |
| 24 y 25 de Feb 2020 | Reinas para una Pyme | Plaza María Luisa Bombal | 62 | 24 |
| 24 diciembre 2020 | Feria Navidad | Grupo Sra. Alicia Moya | | |

- FERIAS COLABORATIVAS: Total 2**

| Mes | Nombre Feria | Sector |
|---------------------------|----------------------------|-----------------|
| 2 al 24 de diciembre 2020 | Expo Fosis Navidad en Viña | Plaza O'Higgins |

| VIRTUAL | | |
|-----------------|---------------------------------|--------------|
| 6 al 10 de mayo | Feria Virtual al comercio Local | Apoyo PRBIPE |

3.- TALLERES.

| Tema | Cantidad en el año | Inscritos | Asistentes |
|-----------------------------------|--------------------|-----------|------------|
| Fieltro | 7 | 150 | 97 |
| Inglés para Microempresario | 1 | 30 | 5 |
| Crochet | 2 | 40 | 9 |
| Repostería | 2 | 156 | 24 |
| Amigurumi | 1 | 47 | 25 |
| Decoupage | 1 | 59 | 15 |
| Masoterapia | 1 | 38 | 15 |
| Bisutería | 1 | 50 | 20 |
| Banquetería | 1 | 35 | 12 |
| Jabón | 1 | 55 | 13 |
| Bordado | 2 | 50 | 22 |
| Hilado de Collar | 2 | 50 | 20 |
| Mermeladas | 2 | 32 | 16 |
| Maderoterapia | 1 | 35 | 10 |
| Propagación de Semillas y Estacas | 1 | 70 | 14 |
| Colgantes para Plantas | 1 | 60 | 15 |

TOTAL TALLERES 2020: 27**TOTAL INSCRITOS 2020: 957****TOTAL ASISTENTES 2020: 332****4.- REDES SOCIALES (PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN)**

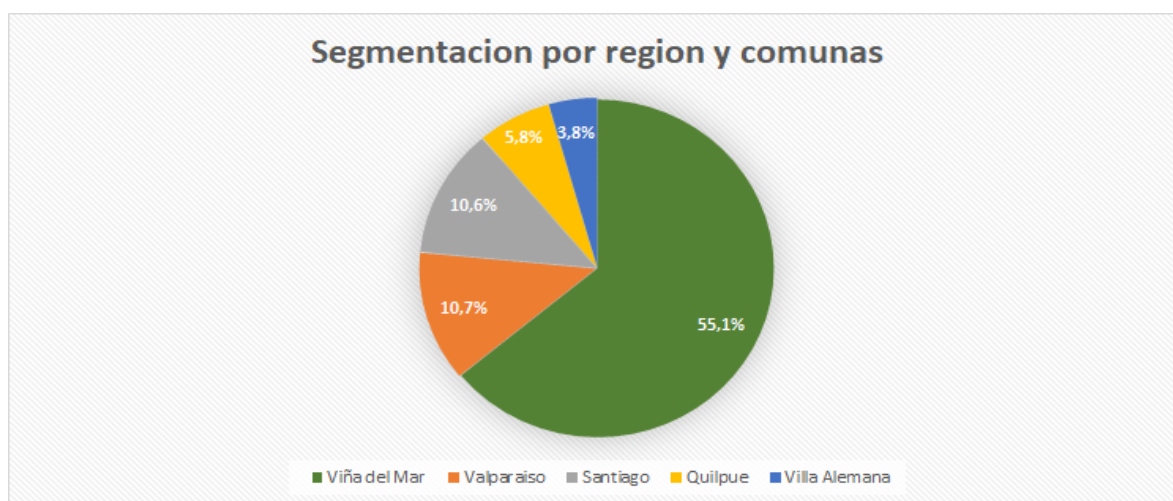
Ilustre Municipalidad de Viña del Mar

- **INSTAGRAM:**

TOTAL DE SEGUIDORES (HASTA 24-3-2021)=

2.441

| Ciudades | Porcentajes |
|---------------|-------------|
| Viña del Mar | 55,10% |
| Valparaíso | 10,70% |
| Santiago | 10,60% |
| Quilpué | 5,80% |
| Villa Alemana | 3,80% |



| Rango de edad | Porcentajes |
|---------------|-------------|
| 13-17 | 0,10% |
| 18-24 | 7,60% |
| 25-34 | 37,10% |
| 35-44 | 32,00% |
| 45-54 | 16,20% |
| 55-64 | 4,80% |
| 65+ | 2,10% |

| Sexo | Porcentajes |
|------|-------------|
|------|-------------|

| | |
|-----------|--------|
| Masculino | 21,40% |
| Femenino | 78,60% |

***YOUTUBE:**

| | |
|---|--------------|
| TOTAL DE SEGUIDORES (HASTA 24-3-2021)= | 4.687 |
| TOTAL DE VIDEOS SUBIDOS | 404 |

| Rango de Edad | Porcentajes |
|----------------------|--------------------|
| Entre 18 y 24 años | 2,80% |
| Entre 25 y 34 años | 13,30% |
| Entre 35 y 44 años | 16,70% |
| Entre 45 y 54 años | 29,90% |
| Entre 55 y 64 años | 27,80% |
| Más de 65 años | 12,60% |

| Genero | Porcentajes |
|---------------|--------------------|
| Masculino | 18,80% |
| Femenino | 81,20% |

| Visualizaciones Totales | Porcentajes |
|--------------------------------|--------------------|
| 2021 | 14,10% |
| 2020 | 85,90% |

| Estado de Suscripción | Porcentajes |
|------------------------------|--------------------|
| Suscrito | 22,40% |
| No Suscrito | 76,60% |

| Videos más vistos | Porcentajes | Visualizaciones |
|---|-------------|-----------------|
| Taller de Bordados - Carolina Calderón | 33% | 51269 |
| Taller de Bordados Punto Cruz - Carolina Calderón | 5% | 7778 |
| Charla informativa "Boletas de Ventas y Servicios Electrónicas" | 3,70% | 5818 |
| Taller de Bordados Bargello - Carolina Calderón | 1,60% | 2542 |
| Taller de Empolvados - Paulo Cabrera | 1,50% | 2256 |
| Curso de Peluquería - Sara Burgos | 1,30% | 2059 |
| Taller Alfajor de Hojarasca | 1,20% | 1842 |
| Taller de Pan - Paulo Cabrera | 1,20% | 1816 |
| Charla Informativa "Préstamo Solidario del Estado" | 1,20% | 1786 |
| Taller de Pan Hallulla - Paulo Cabrera | 1,00% | 1596 |
| Taller para hacer Pan Pita, por Paulo Cabrera | 1,00% | 1584 |
| Taller Sujeta Puertas en jeans - Cira Desidel | 1,00% | 1521 |
| Taller para hacer pan amasado -Paulo Cabrera | 1,00% | 1510 |
| Bordado Crewel - Carolina Calderón | 0,80% | 1305 |
| Torta - Paulo Cabrera | 0,80% | 1282 |
| Taller de Bordado Multipunto - Carolina Calderón | 0,80% | 1171 |
| Manicure express - Marcela Brito | 0,70% | 1133 |
| Técnicas de alisado - Sara Burgos | 0,70% | 1101 |
| Leche Nevada: un postre clásico - Paulo Cabrera | 0,70% | 1081 |
| Cómo hacer un Rollo de Canela - Paulo Cabrera | 0,70% | 1046 |
| Cocinando un Risotto de Setas - Diego Jiménez | 0,70% | 1004 |

| Área Geográfica | Porcentajes |
|-----------------|-------------|
| Chile | 50% |
| México | 13,70% |
| Colombia | 5,20% |
| España | 4,20% |
| Panamá | 2,60% |
| Guatemala | 2,40% |

| | |
|----------------|-------|
| Argentina | 2,10% |
| Perú | 1,10% |
| Brasil | 1,10% |
| Estados Unidos | 0,70% |

***TWITTER:**

| | |
|---|--------------|
| TOTAL DE SEGUIDORES (HASTA 24-3-2021)= | 5.548 |
|---|--------------|

| |
|------------------------------|
| Tweets |
| 36 56,5 % |
| Impresiones de Tweets |
| 31,5 mil 52,1 % |
| Visitas al perfil |
| 721 33,8 % |
| Menciones |
| 40 14,3 % |
| Seguidores |
| 5.548 9% |

***FACEBOOK:**

| | |
|---|---------------|
| TOTAL DE SEGUIDORES (HASTA 24-3-2021)= | 21.600 |
|---|---------------|

Total de visitantes

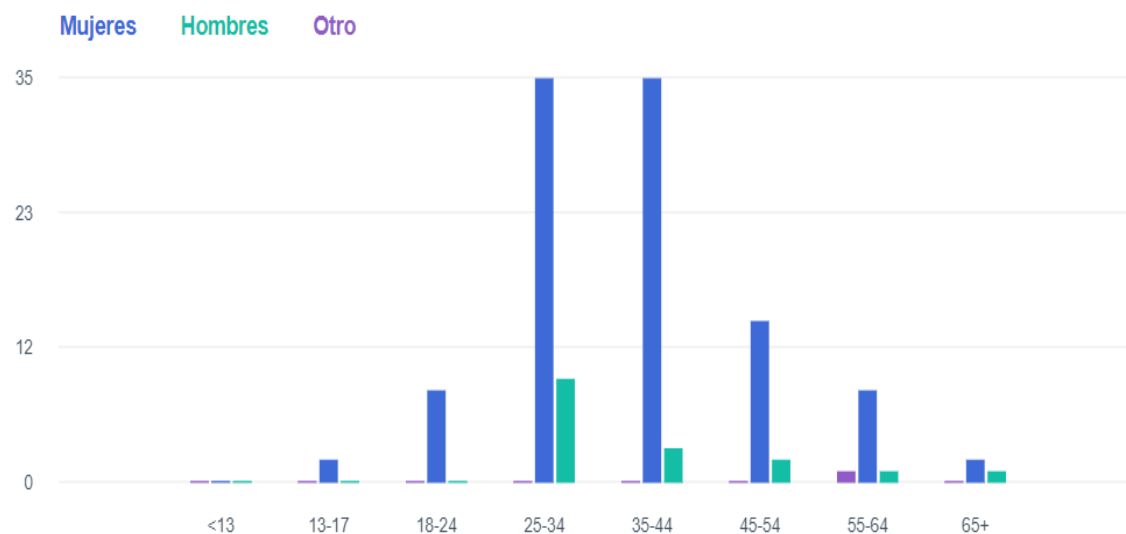
Por sección

Por edad y sexo

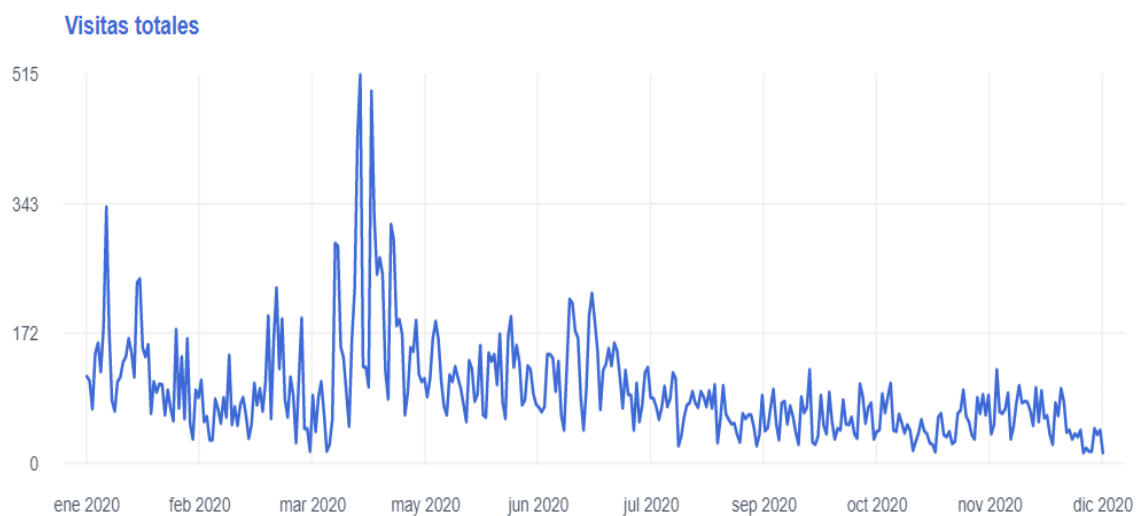
Por país

Por ciudad

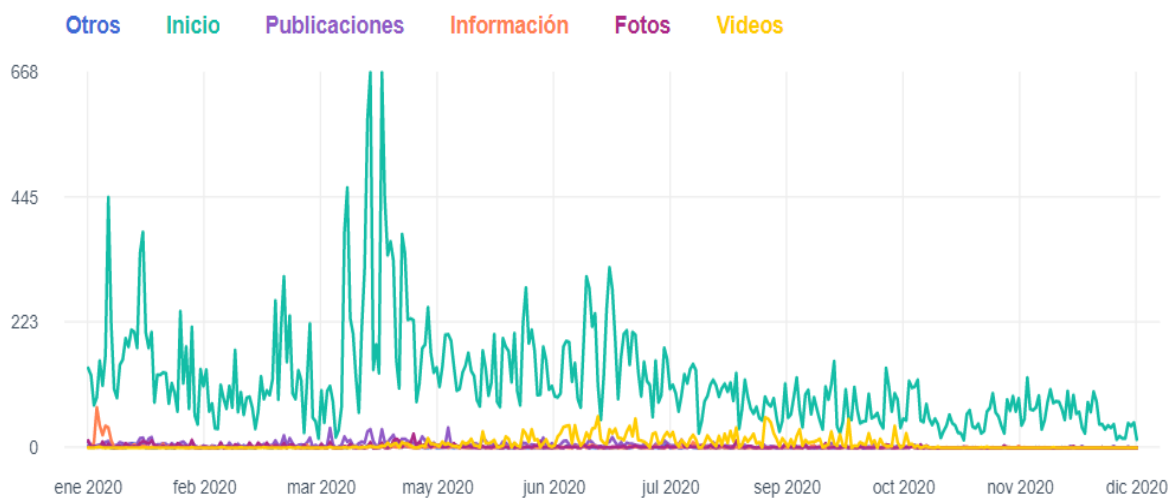
Por dispositivo

**Visitas totales**

Por sección



Visitas totales

Por sección***BLOG:**

| | |
|---|--------------|
| TOTAL DE SEGUIDORES (HASTA 24-3-2021)= | 2.668 |
|---|--------------|

Entradas y páginas



| Título | Vistas |
|---|--------|
| Página de inicio / Archivos | 1,322 |
| EMPRENDEDORES TE INVITAMOS A POS | 226 |
| Emprendedor te invitamos a postular a l | 191 |
| Te invitamos a postular a feria "Dale Muj | 140 |
| Cursos 2020 | 124 |
| QUIERES APRENDER INGLÉS??? | 68 |
| Te invitamos a participar del Curso Onlin | 61 |
| ¿Quiénes somos? | 40 |
| Participa de este Webinar de Plantas Me | 39 |
| Taller Instagram | 39 |

5.- CAPACITACIONES A LA COMUNIDAD:

Durante el año 2020, el área de Capacitaciones comenzó el primer trimestre con sus tradicionales cursos en modalidad presencial, sin embargo, a raíz de la Pandemia Covid-19, rápidamente nos reinventamos a la modalidad online, lo que significó que migráramos a videos de cápsulas alojadas en un canal de Youtube que creamos al efecto.

Primer Trimestre 2020:

Total inscritos a cursos presenciales: 1.063 personas.

Total cursos: 26

Total capacitados presenciales: 147 personas.

Sedes:

- Casa Plan: 8 cursos
12 personas capacitadas
- Álvarez: 5 cursos
95 personas capacitadas
- Forestal: 5 cursos
70 personas capacitadas
- Delegación de Reñaca: 2 cursos
25 personas capacitadas
- Centros de Madres y Agrupaciones: 6 cursos
67 personas capacitadas

A partir del mes de abril 2020 se realizaron videos de capacitación **#YOMECAPACITOENCA**

TOTAL VIDEOS GRABADOS Y SUBIDOS A PLATAFORMA: 320

TOTAL VISUALIZACIONES DE VIDEOS AL 31 DE DICIEMBRE 2020: 156.441

6.- VÍNCULO CON TERCEROS

| TABLA ACTIVIDADES VINCULO CON TERCEROS 2020 | | |
|--|------------------|-------------------------------|
| ACTIVIDAD | ORGANISMO | Beneficiados |
| Feria Desafío Emprendedor | BANCO DE CHILE | 30 stand |
| Curso CANVA y PITCH para seleccionados regionales Feria | BANCO DE CHILE | 30 |
| Capital Abeja | SERCOTEC | 396 beneficiados en la Comuna |
| Ruta Digital | SERCOTEC | |
| Reinvéntate, Reactívat Pyme, Reactívat Turismo | SERCOTEC | |
| Fondo Regular Ferias Libres | SERCOTEC | |
| Kit Sanitización Ferias Libres | SERCOTEC | |
| Kit Sanitización Organizaciones y Ferias Libres 2 | SERCOTEC | |
| Capacitación en Línea | CNS Valparaíso | |
| Programa de Apoyo a la Reactivación PAR | CORFO | |
| Yo Emprendo, Yo Emprendo Semilla Regular, Yo Emprendo Semilla SSOO | FOSIS | |
| SEREMI Economía | SEREMÍA ECONOMÍA | Seminarios y Charlas |
| Mentorías Costos | CFT PUCV | 6 capacitaciones, 65 alumnos |
| UNAB | | Market Place |
| PROAXIS | Consultora | Curso y Seminario |
| Seremi Salud | SEREMÍA SALUD | Proyecto Cocina Comunitaria |
| Esale | CRCP | Curso, Zoom |
| CHARLAS INFORMATIVAS | SII | 2 charla, 99 inscritos |
| CHARLAS INFORMATIVAS | | 16 charlas, 802 Inscritos |

APOYO A LA COMUNIDAD:

Nuestro Departamento además trabajó colaborativamente con Dideco y la Comunidad en General:

FABRICACIÓN DE MASCARILLAS: 1. 651**FABRICACIÓN DE ESCUDOS FACIALES:**

| |
|--|
| |
| |

| | |
|----------------------------------|---------------|
| FABRICACIÓN ESCUDO FACIAL | DEPTO. |
| FOMENTO PRODUCTIVO | |

| TOTAL FABRICADO | TOTAL ENTREGADO |
|------------------------|------------------------|
| 916 | 916 |

FECHA DE INICIO : 11 DE JUNIO 2020

FECHA DE TÉRMINO : 23 DE JULIO 2020

| |
|--|
| |
| |

APOYO ENTREGA CAJAS DE MERCADERÍA EN AYUDA SOCIAL:

Departamento de Fomento Productivo apoyó activamente al Departamento Dideco en la distribución de cajas de mercadería y kits de higiene durante 1° y 2° etapa de entrega, a los sectores de población vulnerable de la comuna Viña del Mar.

RESUMEN: APOYO ENTREGA CAJAS MERCADERÍA

| 1° PERÍODO | |
|-------------------------------|------------------------------|
| FECHA DE INICIO | 10 DE AGOSTO 2020 |
| FECHA DE TÉRMINO | 28 DE SEPTIEMBRE 2020 |
| TOTAL CAJAS ENTREGADAS | 300 |

| 2° PERÍODO | |
|-------------------------------|-----------------------------|
| FECHA DE INICIO | 05 DE NOVIEMBRE 2020 |
| FECHA DE TÉRMINO | 25 DE ENERO 2021 |
| TOTAL CAJAS ENTREGADAS | 1000 |



Restaurant “Tierra del Fuego” Habilitación de Terrazas



Inauguración “Feria Urbanas” 19 Norte, Las Salinas



Inauguración Ferias Urbana Sobre Rueda



Expo Viña Gourmet, Sporting



Expo Viña Gourmet, Sporting



3° Campeonato de Asados en jardines Quinta Vergara



Presentación concierto Prófugos, Quinta Vergara



3° Campeonato de Asados en jardines Quinta Vergara



3° Campeonato de Asados en jardines Quinta Vergara



3° Campeonato de Asados en jardines Quinta Vergara



3° Campeonato de Asados en jardines Quinta Vergara



Lanzamiento Kit Sanitarios, calle San Antonio



Dato Delivery



Promocionando el apoyo de las ofertas de los locales con delivery



Apoyando al Comercio Local en Septiembre



Apoyo al Comercio Local



Apoyo al Comercio Local



Apoyo al Comercio Local



Restaurant Cassis Reapertura locales



Restaurant Cassis Reapertura locales



Inicio Fase 3- Reapertura de locales



Postulación Kit Sanitario online



Taller de Galletas



Taller de Cocina Internacional



Firma de convenio mutua y presentación de campañas de conciencia turística relacionada con el COVID



Taller de Colgante



Taller de Feltro