



**SISTEMATIZACIÓN
TALLERES ENCARGADOS MUNICIPALES
DE TURISMO**

**PRESENTACIÓN Y TRABAJO
PARTICIPATIVO DE LA POLÍTICA
REGIONAL DE TURISMO E IMAGEN
REGIÓN DE LOS LAGOS**

TALLER PUERTO MONTT 17 Junio 2015

infyde iD

Junio 2015

INDICE

Contenido

1/ INTRODUCCIÓN.....	1
2/ TALLER.....	2
3/ FICHA INFORMATIVA	5

1/INTRODUCCIÓN

La elaboración de la Política Regional de Turismo de Los Lagos requiere de un trabajo de back-office y de análisis de la información obtenida durante la fase de diagnóstico, pero también, requiere de un trabajo participativo con los principales actores involucrados, en especial por parte de los representantes de las oficinas de turismo de las municipalidades que son quienes trabajan en el nivel local, esto es, el más cercano al turista. Este trabajo participativo dota a la política de una mayor representatividad y validez ya que recoge la realidad del sector.

En Abril se realizó el primer taller con los encargados de las oficinas municipales de turismo de las comunas de la Región. Los principales resultados de ese taller, se focalizaron en:

- Necesidad de formación y profesionalización que tienen estos profesionales,
- Falta de recursos, tanto humanos como económicos como materiales
- Escaso reconocimiento del turismo como una actividad económica que hace que los encargados de las oficinas tengan una multiplicidad de roles y no puedan centrarse únicamente en el desarrollo del turismo.

Este segundo taller tenía como objetivo trabajar en algunas propuestas concretas para dar respuesta a las necesidades surgidas en el taller anterior. El taller tuvo lugar el 17 de junio y participaron 29 representantes de las municipalidades de la Región.



AGENDA DE LA JORNADA

10:30 – 11:15 *Política Regional de Turismo: presentación y debate*
Pilar Gómez
Directora para América Latina de Inlyde

11:15 – 13:00 *Trabajo conjunto*

- 1 Elaboración de una ficha informativa para conocer el estado actual de funcionamiento de las oficinas municipales de turismo
- 2 Fuentes de financiamiento
Harold Solimicena pre-inversión del FNDR.
Fabian Ruffin la circular 33
Carolina Negrón: el 2% Cultural (FNDR).

13:00 – 14:00 *Almuerzo*

14:00 – 15:30 *Continuación trabajo conjunto*

- 3 Constitución de una Red de Oficinas de Turismo Regional
- 4 Manual de funcionamiento de las oficinas municipales

2/TALLER

El Taller se inició con las palabras de *bienvenida y contextualización del trabajo* por parte de Rocío Vera, responsable del proyecto en el Gobierno Regional.

Posteriormente, Infyde, presentó los *avances de la Política Regional de Turismo*. Desde el inicio el proceso de construcción de la política ha sido altamente participativo a través:

- 108 entrevistas personales,
- 10 talleres provinciales,
- El trabajo con las subcomisiones:
 - ✓ Oficinas municipales de turismo,
 - ✓ Touroperadores,
 - ✓ Formación, capacitación y laboral
 - ✓ Medioambiente y salud
 - ✓ Patrimonio y cultura
- El trabajo con el Comité de Gestión formado por los servicios públicos (SERNATUR, SERCOTEC, CORFO, INDAP, MEDIOAMBIENTE, SALUD, CONAF, MOP)

El primer borrador de la política, se ha discutido ampliamente con todos los agentes involucrados en el sector tanto públicos como privados, cuyos aportes se han ido incorporando al documento final.

Tras la presentación se abrió un debate en el que se comentaron las siguientes cuestiones:

- Se solicitó considerar a la demanda de turismo nacional también como público objetivo debido al importante aporte que generan. Se comparte la idea de que los visitantes extranjeros pueden ayudar a romper la estacionalidad.
- Respecto de la innovación de los productos, se solicitó que este concepto no sea tomado como un objetivo de las acciones, sino que sea en coherencia con el territorio y relacionados a la diversidad cultural de la región. Esto significa promover la innovación pero sobre la base de la identidad y cultura local, a fin que los territorios adquieran protagonismo y desarrollo. En consecuencia la innovación se realiza a partir de nuestros elementos identitarios.
- Se solicitó ver en la política un estímulo hacia la articulación municipal e intersectorial. Esta manera de trabajar ha sido un mecanismo muy sano que ha facilitado construir coherencia en nuestras propuestas y ha mejorado, por ejemplo, sustancialmente el diálogo con el Gobierno Regional.
- Sobre la visión, se argumentó que no debería aparecer la palabra riqueza y que quizás se podría cambiar por desarrollo. Sobre sustentabilidad se sugirió que se genere un trabajo de identificación del estado de la sustentabilidad en la industria para que se utilice con responsabilidad el término. Quizás se debiera proponer una visión en la cual se diferencien las actividades consecuentes con la naturaleza, y actividades inconsecuentes con la naturaleza.

- Se requiere mayor argumentación y respaldo para establecer la cuantificación de los objetivos que incorpora la política.
- A partir de esta Política es necesario que aceptemos un modelo compartido o mecanismo válido entre los servicios públicos, basado en la coordinación con el nivel local, de modo que las decisiones que se tomen a este nivel sean en concordancia o en acuerdo con las comunas.
- Tomando como ejemplo, las solicitudes de concesiones marítimas, las que muchas veces responden a una lógica de mercado más que una planificación de un ente privado, sería interesante que la política permita dar una visión turística de los territorios que oriente y entregue coherencia a situaciones como las solicitudes antes mencionadas.
- Al hablar del modelo de gestión para la política, estimamos que las oficinas municipales debieran estar en el nivel operativo, en tanto es el territorio local donde se lleva a cabo el turismo.
- Relacionando la coordinación y articulación se preguntó sobre la coordinación de los Servicios Públicos con la Política y cómo se genera un vínculo para institucionalizar la visión de la política con otras industrias. Se solicitó se puedan incluir indicadores a las municipalidades que participen de recursos turísticos regionales, cosa de fomentar la inclusión de la visión de la industria en Planos Reguladores, Ordenanzas, ZOIT y que estos instrumentos sean vinculantes.
- También se solicitó que sean incluidos a nivel regional los ministerios que aparecen en la Ley de Turismo o "Comité de Ministros del Turismo": El Comité estará integrado por: 1) El Ministro de Economía, Fomento y Turismo, quien lo presidirá. 2) El Ministro de Obras Públicas. 3) El Ministro de Vivienda y Urbanismo. 4) El Ministro de Agricultura. 5) El Ministro de Bienes Nacionales. 6) El Ministro Presidente de la Comisión Nacional del Medio Ambiente. 7) El Presidente del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.
- Por último se comentó la posibilidad de incluir con mayor fuerza el trabajo con Alcaldes y Concejales para relevar la importancia del turismo en cada una de las comunas.

A continuación, profesionales del GORE presentaron las *fuentes de financiamiento regionales (FNDR) para el turismo*, módulo que ha sido uno de los resultados del primer taller.

- **Haroldt Solenvicens**, profesional encargado del proceso de pertinencia FNDR, presentó los criterios de pre-inversión, ciclo de la postulación, y resaltó ejemplos de inversión en materia de turismo presentados por unidades técnicas.
- **Fabián Rutte**: profesional responsable del proceso de Pre-inversión en la modalidad circular 33, presentó los tipos de proyectos que pueden postular, criterios y forma de asignación de rate por parte del Gore.
- **Carolina Negrón**: profesional responsable del proceso de pre-inversión del 2% Cultural, deporte y seguridad Ciudadana (FNDR); explicó las formas de postulación, y la línea específica de patrimonio, a la cual acceden proyectos vinculados al turismo. Así mismo, dejó invitados a los asistentes a pensar en avanzar algunas líneas de trabajo a través de la política de turismo, para generar un criterio de "Turismo Cultural" a ser incluido en el financiamiento del 2% de cultura.

Asimismo, se presentó la *ficha informativa municipal*, acordando que se complete en el mismo taller, o bien se envió por correo electrónico.

En la segunda parte del taller se presentó la propuesta para la creación de la red de oficinas municipales, así como los posibles contenidos de un manual de funcionamiento para las oficinas, considerando que ya existen manuales de referencia elaborados por Sernatur.

Las cuestiones planteadas y debatidas al respecto, fueron:

- Se solicitó considerar que no todas las comunas tienen Oficinas de Información Turística (OIT), que algunas dependen de las Municipalidades y otras de Privados y, por otra parte, que los Encargados Municipales de Turismo no siempre tienen relación con las OIT.
- Un hecho comentado en varias oportunidades fue la diferentes ubicaciones que tiene el área de turismo en las municipalidades, algunos ejemplos son; DIDECO, Fomento Productivo, Cultura y Deportes, etc. Una alternativa propuesta fue depender de SECPLAN para así mejorar la coordinación con otros departamentos y que el turismo sea incluido en el accionar de cada sección de la Municipalidad. Al respecto se solicitó que Sernatur sería una buena opción para participar en acciones de conciencia turística al interior de las Municipalidades para mejorar las condiciones.
- Para generar la red se planteó que las comunas trabajen de acuerdo a sus Destino o provincia, de esta forma se planteó la siguiente fórmula: a) Osorno como Provincia, Camino Real, Lago Llanquihue, Patagonia Verde, Chiloé y comunas extra destino como Puerto Montt y Calbuco.
- Respecto de la formación municipal, se sugiere separar los cursos en dos grupos diferenciados de acuerdo a los conocimientos y formación técnica de los profesionales de turismo.
- Sobre el concepto "Comunas Turísticas", se planteó que se podría generar algunos criterios que permitan diferenciar entre Municipalidades que cumplen mínimos de gestión en esta industria y que esa diferenciación motive la entrega de recursos como por ejemplo de un 2% especialmente diseñado para el turismo.
- Para validar la Política se propuso generar un documento a nivel regional para los distintos departamentos municipales, que indique los lineamientos del turismo y la solicitud de adopción de éstos para la planificación y desarrollo en nuevas iniciativas comunales.
- Por último, se solicitó incluir el Desarrollo y Mejora de Competencias de los encargados Municipales de turismo en el Eje: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y sustentabilidad o Gobernanza asociado a la Articulación del sector público para el apoyo integral al turismo.

Respecto de la constitución de la red de Oficinas de Turismo Municipal, se acordó comenzar trabajando en red la propuesta de formación para Encargados de municipales de Turismo. En relación al Manual de funcionamiento de las oficinas de turismo municipal, Infyde enviará el manual presentado y, en caso de necesidad, completado con información adicional.

Con respecto a las presentaciones trabajadas durante la jornada el Gobierno Regional, envió el material por correo electrónico.

3/ FICHA INFORMATIVA

El primer paso en este segundo taller fue invitar a los participantes a rellenar una ficha informativa con el objetivo de tener información actualizada sobre las oficinas de turismo municipal. La ficha fue enviada a los responsables de las oficinas municipales de aquellas comunas que no asistieron al taller. El seguimiento y procesamiento de esta información corre a cargo de Infyde.

Comunas con ficha informativa

Provincia Chiloé	Provincia Llanquihue	Provincia Osorno	Provincia Palena
Ancud Castro Chonchi Puqueldon Quellón Quinchao	Cochamó Frutillar Puerto Varas	Osorno Purranque Puyehue Río negro	Futaleufú Hualaihué

Del análisis posterior de esta ficha se desprenden las siguientes conclusiones:

CALIDAD JURÍDICA	El 80% de los encargados de turismo municipal son honorarios, el 7% contrata y el 13% personal del planta.
ANTIGÜEDAD MUNICIPAL	La antigüedad varía entre un mes y 10 años de en el puesto, siendo la media de 3 años.
FUNCIÓN ESPECÍFICA	Las funciones también son variadas y muchos de ellos se dedican a otras funciones además de las específicas del rubro. 10 encargados de turismo 2 encargados de desarrollo económico local, fomento productivo y turismo 1 encargado de turismo y medioambiente 1 encargado de turismo y fomento
FORMACIÓN	La formación de los encargados de turismo también es diversa: 3 ingenieros en turismo 1 técnico en administración de recursos turísticos 1 licenciado en administración turístico-cultural y diplomado en políticas públicas indígenas 1 ingeniero comercial 3 técnicos en turismo 3 administradores de empresas de turismo 1 diplomado en TIE 1 postgrado en turismo

CUANTAS PERSONAS TRABAJAN EN EL ÁREA DE TURISMO EN LA COMUNA	En el 84% de las oficinas trabaja entre una y tres personas (en el 55% de los casos es una sola persona). Las oficinas de Puerto Varas y Ancud son las que más personal tienen con 8 y 9 personas respectivamente.
N° DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	En total se han contabilizado 1.350 establecimientos, tanto formalizados como sin formalizar.
N° DE TURISTAS QUE LLEGAN A LA COMUNA	Algunas de las comunas no cuentan con datos sobre el número de turistas. No obstante, del recuento de las cifras proporcionadas por las fichas, se contabilizan unos 421.598 turistas en la región en el año 2014.
LA COMUNA CUENTA CON UN PLADETUR	<p>9 de las 15 comunas que han rellenado la ficha, NO cuentan con Pladetur, 5 están en proceso de elaboración (Ancud,Quellón,Frutillar, Osorno, Puyehue)y únicamente 1 comuna tiene un plan de desarrollo turístico que es de 2012 y está en espera para actualizar (Hualaihué).</p> <p>Ancud está en proceso de construcción de un PLADETUR comunal e intercomunal sustentable con las municipalidades de Quenchi y Dalcahue.</p> <p>Por su parte, Castro cuenta con un Plan de Competitividad Turística y Chonchi está en proceso de confección de un Plan Estratégico de Turismo 2015-2020.</p>
LA COMUNA CUENTA CON UNA PÁGINA WEB PARA EL TURISMO	8 comunas cuentan con página web para turismo y 7 no tienen este medio de promoción.
LA COMUNA TIENE O HA SOLICITADO LA DECLARACIÓN DE ZONA DE INTERÉS TURÍSTICOS	<p>Una única comuna tiene la declaración de ZOIT, frente a 9 comunas que no tienen o no han solicitado esta declaración.</p> <p>Cochamó y Futaleufú están en proceso de actualización de la declaración ZOIT y 3 comunas han iniciado los trámites para solicitar dicha declaración. Hualaihué, Río Negro y Castro.</p>
CON QUÉ SISTEMAS DE INFORMACIÓN CUENTA (estadísticas, estudios de impacto, folletería, etc.)	<p>Los principales sistemas de información con los que cuentan la Oficinas municipales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Folletería ▪ Estadísticas (de flujo y medición de impacto, visitas en sitios patrimoniales, OIT, registros hoteleros, etc.) ▪ Mapa comunales ▪ Sitios web, Facebook, redes sociales ▪ Guías de servicios ▪ Videos promocionales ▪ Pendones ▪ Informadores
CON QUÉ FINANCIACIÓN CUENTA EL ÁREA DE TURISMO EN SU COMUNA	La principal fuente de financiamiento, proviene del presupuesto municipal. También hay casos como el de Puerto Varas que cuenta con un presupuesto anual de 17 millones (9 millones para ferias) y de comunas cuyo financiamiento se lleva a cabo en base a la planificación de actividades hechas (Osorno y Futaleufú).

En cuanto a la cuestión sobre los principales atractivos turísticos, las respuestas fueron las siguientes:

Principales Atractivos Turísticos

Provincia Chiloé	Provincia Llanquihue	Provincia Osorno	Provincia Palena
Pinguinera Puñihuil Fuertes patrimoniales Agroturismo Museos, mercado, Palafitos, iglesias patrimoniales, gastronomía, fiestas costumbristas, arquitectura, artesanía, sitios SIPAM Fortín Tauco MN Isla Lemuy, fiesta gastronómica y cultural de Puqueldón, La Maja de Aldachildo, Tiradura de casa de Liucura, Minga aserradura a grazos de Lincay, La Trilla y aventura en San Agustón, Gran Curanto raíces. Hito Cero Parque Tantauco y Parque el Pudú Circuitos de navegación por canales Semana Quellonina Costanera Piedra Achao Feria artesanal Islas comuna	Valle de Cochamó Paredes de Escalada La Junta Río y Valle Puelo Estuario del Reloncaví Paseos/circuito zona típica Gastronomía alemana Semanas musicales Playa (sol y playa) Festival de la lluvia Ferias artesanas Fiestas costumbristas OBS Flora y Fauna Actividades outdoor Centro de Congresos	Sitio paleontológico Pilauco, Plaza armas, Pueblito artesanal, Parque Chuyaca, Piscina chuyaca, catedral san mateo, casas alemanas, villa olímpica, museo histórico, fuerte Reina Luisa Costa Purranque San Pedro- Manquemapu Territorio MapuLahual PN Puyehue Lagos Puyehue, Rupanco, Paraíso, Constancia, El Toro, Puerto Chalupa Precordillera Comunidades indígenas Cultura mapuche- huilliche Gastronomía Costa Patrimonio	Puente Guelvez, Río Futaleufú, piedra aguila, cerro las tres monjas, lago teta, río espolón, lago espolón, lago Lonconao, reserva nacional Futaleufú Volcán, ríos, senderos, PN Hornopirén, termas, lagos, cabalgatas, kayak

Las principales actividades que se pueden realizar en las comunas son las siguientes:

Provincia Chiloé	Provincia Llanquihue	Provincia Osorno	Provincia Palena
Navegaciones, trekking, sitios patrimoniales, Río Chepu, pesca, pinguinos, observación de aves, museo regional, patrimonial, humedales Fiestas costumbristas, paseos turísticos por la bahía, visita a iglesias patrimoniales, recorrido centro histórico, visita costanera mercado de	Cabalgatas, fotografía Escalada Pesca recreativa Agroturismo Gastronomía Paseos náuticos, kayak Paseos/circuito zona típica Gastronomía alemana Semanas musicales	Festival de la leche y la carne Feria gastronómica Festival campesino Festival de teatro Fiestas costumbristas Feria de la cerveza Feria del queso Festival de la voz de la	Cabalgatas, trekking, hiking, pesca con mosca, deslizamiento de nieve, cicloturismo, canyoning, canopy, rapel, rafting, kayak de río y travesía, turismo rural, observación flora y fauna. Trekking, kayak, paseos en lancha, termas

Provincia Chiloé	Provincia Llanquihue	Provincia Osorno	Provincia Palena
<p>artesanía y gastronomía típica.</p> <p>Fiestas costumbristas y gastronómicas entre enero y febrero. Corrida Isla Lemuy.</p> <p>Senderismo, canopy, trekking, navegación, pesca, bicicleta, artesanía,</p> <p>Actividades vinculadas a la naturaleza</p> <p>Fiestas costumbristas (encuentro islas archipiélago, fiestas de productos del mar, cordero y papa)</p> <p>Fiestas religiosas</p>	<p>Playa (sol y playa)</p> <p>Festival de la lluvia</p> <p>Ferias artesanas</p> <p>Fiestas costumbristas</p> <p>OBS Flora y Fuan</p> <p>Actividades outdoor</p> <p>Centro de Congresos</p>	<p>música mexicana</p> <p>Puihua cultural de Puyehue</p> <p>Semana entrelaguina</p> <p>El Puyehue se ilumina</p> <p>Los sabores de Puyehue (Feria gastronómica)</p> <p>Gastronomía (alimentación)</p> <p>Turismo aventura, turismo rural</p>	