



GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS

**MODELO DE GESTIÓN Y ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL DE LA POLÍTICA
REGIONAL DE TURISMO DE LA REGIÓN
DE LOS LAGOS**

PRODUCTO 2

infyde iD

Mayo 2015

Índice

1/ INTRODUCCIÓN	1
1.1/ PREMISAS	1
1.2/ ÁMBITOS PARA EL CONSENSO Y LA COORDINACIÓN EN TURISMO	2
1.3/ LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA REGIONAL DE TURISMO E IMAGEN DE LA REGIÓN DE LOS LAGOS	4
2/ MODELO DE GESTIÓN Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	10
2.1/ ANTECEDENTES	10
2.2/ EL MODELO DE GESTIÓN Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	13
2.2.1/ <i>El ámbito Estratégico</i>	14
2.2.2 <i>El Ámbito Operativo</i>	16

1/ INTRODUCCIÓN

1.1/ Premisas

El modelo de gestión y estructura organizacional de la PRT hará posible su puesta en marcha y su seguimiento. Este modelo es fundamental y parte de cuatro premisas:

El turismo es un *conjunto de actividades diverso y complejo*, en el que interactúan actores públicos y privados de ámbitos distintos y que además tiene una alta sensibilidad a factores externos, como son la contaminación medioambiental, las diferencias culturales de acuerdo a los territorios, o la política de obras públicas, dado que el turismo es muy dependiente de las condiciones de su entorno físico y geográfico.

La puesta en marcha de la política de turismo va a requerir acuerdos y alianzas y colaboración entre los actores, locales, regionales y nacionales de turismo, ya que:

- Hay ámbitos de competencia nacional.
- Los ámbitos que inciden en el turismo son diversos.
- Existen tres niveles de políticas de turismo: destinos (local), regional y nacional.

La política regional de turismo e imagen de la Región de Los lagos, *incluye dos políticas*: la política regional de turismo, como política de desarrollo, y la política de promoción, como política de marketing y posicionamiento. Ambas están estrechamente relacionadas, por lo que es preciso asegurar su sincronización en su puesta en marcha.

La política regional de turismo e imagen puede *“construir Región”*. La diversidad cultural y social de la Región es una riqueza que ha de ser potenciada. Sin embargo, no existe una promoción conjunta de la Región y las iniciativas que se desarrollan se limitan a espacios físicos determinados, sin conexión entre sí, y sin una mirada de Región. El posicionamiento internacional requiere constituir un destino competitivo y diferenciado, la Región de Los lagos, única por constituir una combinación diversa de sus recursos naturales, su cultura y su historia.

El proceso de descentralización que se está definiendo en el país. Junto a la elección de las autoridades regionales se prevé el traspaso de servicios, competencias, atribuciones y funciones, desde el nivel central a los gobiernos regionales y locales, y se propicie el fortalecimiento de las capacidades regionales y locales con estructuras de administración, decisión, coordinación, financiamiento y recursos humanos pertinentes a las características de cada región.¹

1.2/ Ámbitos para el consenso y la coordinación en turismo

Los ámbitos en los que se requiere la coordinación y la colaboración

La sensibilidad del turismo a los factores del entorno requiere la sincronización y coordinación de distintos servicios públicos con incidencia en el territorio, sobre todo cuando la apuesta se centra en el turismo sustentable. En este sentido, la identificación de estos ámbitos va a determinar “quienes” han de participar en el modelo de gestión y organizacional de la política.

Los ámbitos referidos al entorno físico, social y geográfico que inciden en el turismo son:

- **Medio Ambiente:** preservación y conservación del entorno natural, prevención amenazas naturales, normativa medio ambiental, fiscalización y control, apoyo a la sustentabilidad, parques y conservación privados y públicos, estudios de impacto, capacidad de carga, estudios de biodiversidad, etc.
- **Obras Públicas:** infraestructuras de accesos, vialidad, obras hidráulicas, portuarias, paneles de información turística, web, miradores, paisaje, etc.
- **Transporte y Telecomunicaciones:** conectividad, transportes, desarrollo digital, información de barcazas, conexión y capacitación digital.

¹ Propuesta de Política de Estado y Agenda para la Descentralización y el Desarrollo Territorial de Chile. Comisión Asesora Presidencial en Descentralización y Desarrollo Regional. Octubre 2014.

- **Agricultura:** paisaje y utilización y cuidado de los recursos naturales, complementariedad de las actividades agrícolas con las turísticas.
- **Bienes Nacionales:** Conservación y restauración del patrimonio arquitectónico, histórico y arqueológico, tren, navegación lago, constructores de ribera.
- **Vivienda y Urbanismo:** planeamiento, normativa para la construcción, normativa local diseño fachadas, ordenanzas bolsas, señales, actividades sin emisiones, peatonales, etc.
- **Cultura y Artes:** promoción de la diversidad cultural de la Región y de las actividades culturales.
- **Educación: cultura:** sensibilización y capacitación en relación al turismo.
- **Trabajo y Previsión Social:** normativa laboral y condiciones laborales.
- **Ordenamiento Territorial:** planeación óptima del espacio.

A su vez, estos ámbitos son desarrollados a nivel nacional por los distintos ministerios y órganos del Estado, a nivel regional, especialmente en lo referido al planeamiento y el nivel local, en base a las competencias atribuidas.

También los municipios desarrollan actividades de apoyo y promoción del turismo y se cuenta con corporaciones, institutos y servicios públicos que trabajan áreas específicas con incidencia en el turismo sustentable, como CONAF, INDAP; CONADI, etc.

La cadena de valor y Sector (fomento productivo, educación y formación, innovación)

Junto a los condicionantes del entorno, que determinan el desarrollo de los destinos turísticos, el sector turismo como actividad económica presenta una compleja cadena de valor, en la que a los servicios turísticos en sentido estricto, como los alojamientos, restaurantes, touroperadores o agencias de viaje se vinculan también los servicios de publicidad, empresas TIC, energías renovables o construcción, y entidades generadoras de conocimiento.

Junto al sector privado, la cadena de valor también cuenta con el sector público, con entidades especializadas en la promoción del turismo como SERNATUR y el fomento productivo, CORFO y SERCOTEC.

1.3/ Lineamientos de la Política Regional de Turismo e Imagen de la Región de Los Lagos

La política Regional de Turismo e Imagen de la Región de Los Lagos habrá de estar alienada con las políticas y estrategias de ámbito nacional y regional. Este lineamiento es clave, ya que se requiere la conjunción de esfuerzos y recursos para la puesta en marcha de la política, que requerirá inversiones públicas recursos financieros y un alcance de largo aliento.

La Ley de Turismo², que considera al turismo como una actividad estratégica, establece en su artículo 3: *“Los órganos del Estado que diseñen, ejecuten coordinen o participen en el desarrollo de actividades o programas asociados al turismo, deberán considerar en sus planes y programas el sistema institucional establecido en la presente ley”*. Asimismo, en el artículo 6 se indica que *“la Política Nacional de Turismo deberá considerar, para el desarrollo y promoción de la actividad, el rol de las regiones y comunas en el cumplimiento de los propósitos, objetivos, acciones y prioridades fijados”*.

A nivel nacional, junto con la Ley de Turismo, son dos los referentes, la Estrategia Nacional de Turismo y el Plan de Desarrollo Turístico Sustentable.

La *Estrategia Nacional de Turismo de Chile 2012-2020*, tiene como visión *“Al 2020, Chile será reconocido como un destino turístico de clase mundial, siendo admirado y conocido por poseer una oferta atractiva, variada, sustentable y de alta calidad”*³

La Estrategia, tiene como objetivos estratégicos:

- Lograr 4 millones de turistas extranjeros al 2014.
- Duplicar los ingresos generados por el turismo como porcentaje del PIB del 3,2% al 6% al 2020
- Generar empleos: 40.000 directos y 160.000 indirectos

La Estrategia se basa además en 5 pilares:

² Ley número 20.423 del Sistema Institucional para el desarrollo del Turismo. Promulgada el 4/02/2010.

³ Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020

- Promoción
- Sustentabilidad
- Inteligencia de Mercado
- Inversión y Competitividad
- Calidad

El Plan de Desarrollo Turístico Sustentable

La Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento fue aprobada en Mayo 2014⁴. Es una política integral que contiene un conjunto de instrumentos que tiene como objetivo la transformación productiva y la diversificación de la economía chilena. A partir de esta Agenda se define el *Plan de Desarrollo Turístico Sustentable* y los *Programas Estratégicos (PE) de Especialización Inteligente*, Estos programas tienen tres niveles: el nacional, en el que se va a desarrollar el PE de Turismo Sustentable, el Mesoregional, en el que en materia de turismo incluye a la Región de Los Lagos, Ruta Escénica Parques Nacionales, Lagos y Volcanes y el Regional que, en el caso de la región de Los Lagos no incluye ningún proyecto en el ámbito del turismo.

Programas Estratégicos de Especialización Inteligente en Turismo

Programas Estratégicos Nacionales	Programas Estratégicos Mesoregionales	Programas Regionales Estratégicos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Turismo sustentable 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Turismo del desierto ▪ Enoturismo ▪ Turismo agua y fuego ▪ Ruta Escénica Parques Nacionales, Lagos y Volcanes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Turismo deportivo ▪ Turismo artiplánico ▪ Turismo astronómico ▪ Turismo étnico y patrimonial Arauco ▪ Turismo en el territorio de Nahuelbueta y la Araucanía Costera ▪ Turismo Patagonia

Fuente: CORFO, Gerencia de Desarrollo Competitivo, Programas Estratégicos, Noviembre 2014.

El *Plan Nacional para el Desarrollo Turístico Sustentable 2014- 2018*, es un instrumento de planificación de corto y mediano plazo, que se enmarca en una visión de largo plazo, expresada en el Programa de Gobierno 2014-2018. La *principal finalidad* del Plan es la identificación de iniciativas de inversión y de acciones claves para el desarrollo turístico sustentable de 80 destinos turísticos distribuidos a lo largo de Chile al año

⁴ Ministerio de Economía (2014): Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento. Santiago de Chile.

2018, ello en concordancia también con los objetivos de desarrollo sustentable del país.

La implementación del Plan considera un sistema o conjunto articulado de programas, entre los cuales se cuentan:

1. Programa de Desarrollo Turístico Sustentable (Subsecretaría de Turismo)
2. Programa Especial de Inversión en Infraestructura para el Turismo (MOP)
3. Programa Vacaciones Tercera Edad (SERNATUR)
4. Programa Giras de Estudios (SERNATUR)
5. Programa Turismo Familiar (SERNATUR)
6. Programa de Promoción Turística (SERNATUR)
7. Programa Estratégico Nacional de Turismo Sustentable (CORFO)
8. Programas Estratégicos Meso Regionales de Turismo (CORFO)
9. Programas Estratégicos Regionales de Turismo (CORFO)
10. Programa de Zonas Extremas (Subdere)
11. Programa de Zonas Rezagadas (Subdere)
12. Otros programas gubernamentales, tales como el Programa Turismo y Pueblos Indígenas (CONADI).

Para el logro del objetivo general del Plan, se plantean *cuatro objetivos específicos*, en torno a los siguientes ámbitos de acción:

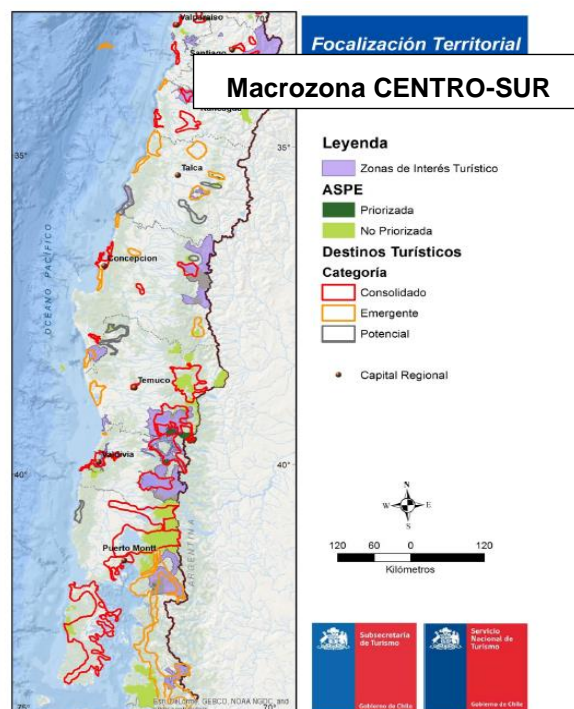
- **Objetivo 1: Promoción:** Mejorar el posicionamiento de Chile y sus destinos turísticos en los mercados actuales y potenciales, con el objeto de aumentar los ingresos por turismo receptivo e interno, mediante la ampliación y adecuación de las acciones de promoción turística.
- **Objetivo 2: Desarrollo de Productos y/o destinos:** Desarrollar y diversificar destinos y productos turísticos con el objeto de aumentar los ingresos por turismo, poniendo en práctica mecanismos que permitan focalizar esfuerzos institucionales y/o iniciativas privadas para responder a brechas específicas, potencialidades y oportunidades de los destinos turísticos del Plan.
- **Objetivo 3: Puesta en Valor e infraestructura Habilitante:** Poner en valor recursos turísticos que permitan el desarrollo de atractivos naturales y culturales, de jerarquía nacional e internacional, mediante la implementación de mecanismos que faciliten la inversión pública y privada.
- **Objetivo 4: Calidad y Capital Humano:** Mejorar la calidad de los servicios turísticos para satisfacer las expectativas más exigentes de los mercados actuales y potenciales, a través del aumento de la cantidad de servicios certificados en calidad y sustentabilidad; y del aumento de las horas de capacitación en temáticas prioritarias.

Para avanzar, se ha creado, además, un **Fondo Nacional de Desarrollo Turístico** que dispone de recursos por US\$100 millones para el período 2015-2018, lo cual financiará el Plan de Desarrollo Turístico Sustentable.

Con fin de lograr un mayor impacto económico con este Plan, durante el 2014 se llevó a cabo un proceso de delimitación territorial, con el fin de focalizar los recursos del Plan en destinos con vocación turística. Así, los recursos del Plan se priorizarán para los **Destinos turísticos**, las **Zonas de Interés Turísticas** y las **Áreas Silvestres Protegidas**.

Además, los programas que desarrollen la política habrán de considerar la coordinación con los programas de CORFO y SERCOTEC, especialmente con el programa de innovación en turismo sustentable, que nació bajo el impulso de la Subsecretaría de Turismo, Sernatur, FEDETUR e Innovachile de CORFO, que terminó su primera etapa en 2014 y que previsiblemente inicie una segunda. Asimismo, también se tendrá en cuenta el trabajo que se está llevando a cabo desde CORFO con el Programa Estratégico⁵ Mesoregional “*Ruta Escénica Parques Nacionales, Lagos y Volcanes*”, que incluye la región de Los Lagos.

A nivel regional hay que hacer mención al **Plan de Gobierno 2014-2018** que gira alrededor de tres ejes, el primer de los cuales es *transformar a la Región en Potencia Alimentaria y Turística* potenciando la arquitectura, la gastronomía, el patrimonio cultura, natural e histórico de la región. Además, la Política regional de Turismo de la Región de Los Lagos desarrolla y completa dos ámbitos estratégicos regionales, como son la **Estrategia Regional de Desarrollo (ERD)** y la **Estrategia Regional de Innovación (ERI)**. En ambas estrategias el turismo es un sector priorizado y en ambas



⁵ Los Programas Estratégicos tienen como objetivo contribuir entre agentes públicos y privados a mejorar la competitividad de un sector, en ámbitos donde existe alto potencial de generación de valor o crecimiento, a través de la identificación y resolución de brechas y fallas de coordinación y mercado, generando con ello, un mejor entorno para la productividad, la innovación, el desarrollo tecnológico y el emprendimiento.

se destacan ámbitos de actuación para este conjunto de actividades.⁶ La ERD es la génesis de la Política de Turismo. En ella, se contempla una visión territorial en base a zonas estratégicas que permiten focalizar de manera más eficiente las acciones públicas.

Zona Estratégica	Descripción	Comunas
Territorio Lagos Andinos	Comprende la zona pre-andina y andina de las provincias de Osorno y Llanquihue, caracterizadas por la presencia de los Parques Nacionales de Puyehue, Vicente Rosales y parte del Parque Alerce Andino incluye además las principales hoyas hidrográficas de la región.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puerto Montt, ▪ Osorno ▪ Entrelagos ▪ Puerto Octay ▪ Frutillar ▪ Llanquihue ▪ Puerto Varas ▪ Puyehue ▪ Chochamó
Zona MapuLahual	Incluye el territorio vinculado al Parque Natural del proyecto GEF Marino (Lafken Mapu Lahual)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ San Juan de la Costa ▪ Río Negro ▪ Purranque ▪ Fresia ▪ Maullín
Zona Patagonia Verde	Puede considerarse un territorio en descubrimiento para el turismo nacional e internacional con un impresionante escenario para el turismo de intereses especiales.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chaitén ▪ Futaleufú ▪ Palena
Zona Chiloé	Comprende el archipiélago de Chiloé cuyas características geográficas como culturales hace de Chiloé una zona con atractivos turísticos especiales y diferentes de la oferta turística del resto del país.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ancud ▪ Castro ▪ Chonchi ▪ Curaco de Vélez ▪ Dalcahue ▪ Puqueldon ▪ Quellén ▪ Quemchi ▪ Quellón ▪ Quinchao
Zona Reloncaví	Se trata de un área de desarrollo urbano debido al crecimiento económico y demográfico sostenido que conlleva asimismo un aumento del mercado de la construcción y servicios complementarios	

Fuente: Estudio Básico, Estrategia, Política de Turismo Imagen Regional Gobierno Regional Los Lagos - Dirección Regional de Sernatur

Se considerará también el *Plan Regional de Ordenamiento Territorial*, que establece el modelo de ordenamiento territorial de la Región dando

⁶ Se contará también con el Plan para el desarrollo turístico de la Región de Los Lagos de SERNATUR cuando este se haga público.

cumplimiento a los lineamientos, políticas y programas establecidos en la Estrategia Regional de Desarrollo.

Además de los documentos de planificación, se considerará diversas entidades que también cumplen un rol importante para la Política Regional de Turismo e Imagen Región de Los Lagos como son:

- Comisión de Turismo del Consejo Regional de Los Lagos.
- Consejo Consultivo de Turismo Sustentable.
- Comité de Integración Transfronterizo de la Región de Los Lagos Chile-Argentina, que incluye las provincias de Neuquén, Río Negro, Chubut, la ciudad de Bahía Blanca y las cuatro regionales colindantes de Chile: Bio Bio, Araucanía, Los Ríos y Los Lagos.
- Reserva de Biosfera Transfronteriza Andino Norpatagónica.

2/ MODELO DE GESTIÓN Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

2.1/ Antecedentes

El proceso de definición de la política Regional de turismo e Imagen de la Región de Los Lagos ha puesto en marcha un pre-modelo de gestión y estructura organizacional.

En el mes de marzo de 2015 se constituyó la *Mesa Público- Privada*, con el objetivo de “*asegurar la participación de los agentes clave en el desarrollo del turismo en la Región de Los Lagos en los próximos años, como condición favorecedora de un buen resultado final, y dirigida a conseguir el consenso en la definición de la política, que estimule la cooperación entre agentes institucionales, empresariales, sociales y culturales en la puesta en marcha e implementación.*”

La Mesa es presidida por el Sr. Intendente, siendo su secretaria ejecutiva, la Jefa de la División de Planificación del GORE. En ella están representados servicios públicos: Sernatur, Seremias de Economía, Obras Públicas y Medio Ambiente, los Consejeros Regionales (2 representantes), los municipios (1 representante) y el sector privado con 8 representantes.

Esta Mesa ha nacido con la voluntad de representar al conjunto del turismo, por lo que, y con el fin de salvaguardar su operatividad, se prevé la creación de comisiones temáticas que amplíen la participación de los actores de turismo y desarrolle aspectos específicos relevantes de la política.

En abril de 2015 se creó la *Comisión de Oficinas de Turismo Municipales*, con el objetivo de articular una red de trabajo con el conjunto de oficinas municipales de la Región.

Asimismo el 30 de abril se constituyó el *Comité de Gestión*, órgano que agrupa a los servicios públicos vinculados al apoyo y la promoción del turismo, y que tiene como objetivo la coordinación técnica de los programas e instrumentos de apoyo al turismo en la Región, así como el tratamiento y solución de problemáticas externas con incidencia en el turismo.

Por otra parte, el 25 de julio del 2014 se constituyó el *Comité de Seremis de Turismo*. Este está presidido por la Seremi de Economía y participan Sernatur, Seremi de Obras Públicas, Seremi de Vivienda, Seremi de Agricultura, Seremi de Bienes nacionales, Seremi de Medio Ambiente y la Directora Regional de Cultura.

Este Comité reproduce a escala regional el *Comité de Ministros del Turismo* creado por la Ley de Turismo 20.243, con la función de “asesorar al Presidente de la república en la fijación de los lineamientos de la política gubernamental para el desarrollo de la actividad turística”.⁷

El Comité está integrado por:

- Ministro de Economía, Fomento y Turismo, que preside el Comité.
- Ministro de Obras públicas
- Ministro de Vivienda y Urbanismo
- Ministro de Agricultura
- Ministro de Bienes nacionales
- Ministro Presidente de la Comisión Nacional de Medio Ambiente
- Presidente del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

A nivel nacional, también está constituida la *Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística*⁸, creada en el año 2013 en el marco del Programa de Innovación en Turismo Sustentable.

La Mesa está integrada por las siguientes instituciones y/u organizaciones:

- Subsecretaría de Turismo
- Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)
- Subsecretaría de Medio Ambiente
- Consejo Nacional de la Cultura y de las Artes
- Corporación de Fomento y de la Producción, (CORFO)
- Federación de Empresas de Turismo de Chile, (FEDETUR)
- Centro Vincular de la Universidad Católica de Valparaíso

Son funciones de la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística “tiene como objetivo central de su funcionamiento decidir y sancionar sobre el mérito del otorgamiento de la Distinción en Turismo Sustentable a los

⁷ Ley número 20.423 del Sistema Institucional para el desarrollo del Turismo. Promulgada el 4/02/2010.

⁸ <http://www.chilesustentable.travel/nosotros/>

establecimientos de alojamiento turístico que postulen; como también estas otras funciones relevantes que desempeña:

- *Proponer lineamientos estratégicos para el desarrollo turístico sustentable;*
- *Constituirse en una instancia de orientación y asesoramiento en la ejecución del “Programa de Innovación de Turismo Sustentable” de CORFO, velando por el cumplimiento de los objetivos del mismo;*
- *Dar a conocer y recomendar incentivos y otros instrumentos de política pública para fomentar la innovación y adopción de buenas prácticas sustentables en el sector turístico;*
- *Abordar otras materias de interés relativas a la sustentabilidad turística.”⁹*

Asimismo, se han creado en la región *otra serie de instancias de públicas y privadas* dirigidas a impulsar el desarrollo del turismo desde diversos ámbitos, como por ejemplo, las redes entre empresarios y emprendedores que se crean en el marco de los *Nodos de CORFO*.

- Nodo El camino real
- Nodo Cuenca del Lago Llanquihue hacia un destino sustentable
- Nodo Sipam-Chiloé
- Nodo. Fortalecimiento del destino turístico costero del territorio Patagonia Verde Cochamó, Hualaihué, Chaitén.
- Desarrollo de rutas para el turismo de intereses especiales en el territorio Patagonia Verde.
- Nodo de turismo gastronómico en Chiloé
- Nodo de productos turísticos diferenciados en Osorno
- Nodo de áreas protegidas
- Nodo orientando a mejorar la accesibilidad
- Nodo para guías de pesca

Son de destacar asimismo, las siguientes iniciativas de gobernanza:

- Mesa público-privada de la Municipalidad de Puyehue que ha iniciado el proceso de elaboración del Pladetur de la comuna.
- Mesa de encargados de oficinas de turismo de Chiloé que van a solicitar de manera conjunta la declaración de Chiloé como Zona de Interés Turístico.
- Red turística bioceánica en la provincia de Osorno que están llevando un trabajo de cooperación en turismo con Neuquén y Río Negro en Argentina.

⁹ <http://www.chilesustentable.travel/nosotros/>

2.2/ El Modelo de gestión y estructura organizacional

El Objetivo de este modelo es asegurar la puesta en marcha y el cumplimiento de los objetivos fijados en la Política en base al consenso y la cooperación entre los actores, públicos y privados, vinculados al turismo.

Este modelo dará continuidad y ampliará el trabajo realizado en el proceso de definición de la Política, y se coordinará con la institucionalidad en turismo que ya está constituida en el país.

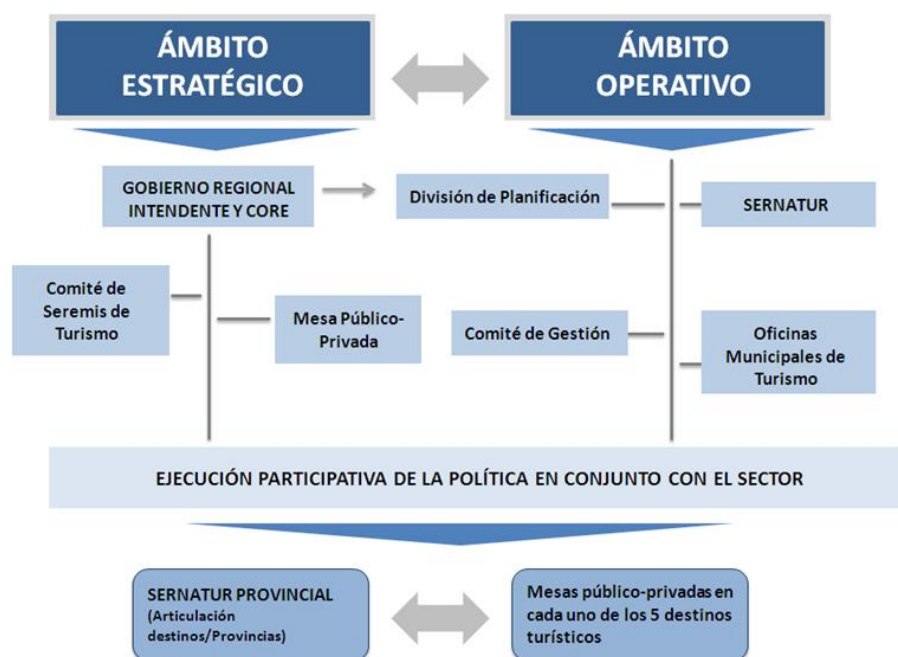
La Política contiene un alto grado de interacción entre los actores vinculados al turismo, y se basa en la complementariedad de los recursos y los productos turísticos de la Región. Por ello, requiere un alto grado de articulación en todos sus niveles.

Asimismo, se abordarán aquellos temas que superan las competencias regionales y que son de ámbito nacional, como la normativa laboral, las infraestructuras y la conectividad y el medio ambiente.

Los ámbitos del modelo serán dos:

- El ámbito estratégico
- El ámbito operativo

MODELO DE GESTIÓN Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA POLÍTICA DE TURISMO DE LA REGIÓN DE LOS LAGOS



2.2.1/ El ámbito Estratégico

El ámbito estratégico será el nivel en el que se definirán las orientaciones estratégicas y los criterios para la inversión pública en materia de turismo. Asimismo, se establecerá el diálogo y la coordinación interinstitucional para la toma de decisiones y acuerdos con incidencia en el turismo y en los factores de entorno que contribuyen a su desarrollo.

Los entes que articularán este ámbito serán:

Gobierno Regional: Intendente y Consejo Regional

El Gobierno Regional liderará la implementación de la Política, será quien sancione y valide la política y quien adopte las decisiones estratégicas que condiciones e impulsen su desarrollo.

Mesa Público-Privada

La Mesa Público-Privada será el órgano consultivo estratégico y de representación y participación de los actores regionales de turismo. Proporcionará orientaciones y recomendaciones estratégicas en relación a la política y a la coordinación de las instancias públicas y privadas en relación al turismo, de manera que se mantenga el consenso regional.

Asimismo, abordará los procesos de diálogo interinstitucional requeridos por la incidencia de los factores del entorno en el turismo y se establecerán los acuerdos de cooperación interinstitucional que posteriormente habrán de ser ratificados por el Gobierno Regional.

Su composición será la que se ha constituido en el proceso de definición de la Política y podrá ser ampliada en función del devenir de la implementación de la política o bien por la incidencia del proceso de descentralización en las entidades públicas regionales.

Composición Mesa Público-Privada

Sectores Públicos	Sector Privado
<ul style="list-style-type: none"> ▪ GORE ▪ Seremi Economía ▪ SERNATUR ▪ Consejo Regional ▪ Seremi Medioambiente ▪ Presidente capítulo de Alcaldes de la Región de Los Lagos ▪ Seremi Obras Públicas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Representante del sector turístico del Directorio Innovación ERI ▪ Turismo sustentable ▪ Guías turismo patrimonial ▪ Turismo rural ▪ Asociación gremial de guías de turismo ▪ Agrupación gastronómica Los Lagos ▪ Pesca Recreativa – Asociación guías, boteros y dueños de lodges

Comité de Seremis de Turismo

El Comité de Seremis de Turismo de la Región de Los Lagos se conformó el 25 de julio de 2014 con la presencia de la Subsecretaria de Turismo y el Intendente Regional. El Comité está compuesto por la Seremi de Economía, Sernatur, Seremi de Obras Públicas, Seremi de Vivienda, Seremi de Agricultura, Seremi de Bienes Nacionales, Seremi de Medio Ambiente, Directora Regional de Turismo.

El objetivo de este Comité es coordinar al sector bajo lineamientos de la Ley de Turismo, Política Regional de Turismo, con un modelo de trabajo intersectorial y con alto enfoque regional.

El Comité de Seremis de Turismo tendrá un rol orientador y coordinador en base a los cuatro ejes del modelo de desarrollo seguido por los Comités Regionales de Seremis del Turismo:

1. Promoción (nacional e internacional)
2. Desarrollo de productos turísticos
3. Puesta en valor – infraestructura pública habilitante
4. Calidad y capital humano

2.2.2 El Ámbito Operativo

El ámbito operativo, es el nivel de la gestión, la coordinación técnica y la ejecución de los programas e iniciativas.

Se plantean dos instancias en este ámbito. La División de Planificación del GORE y el Comité de Gestión recientemente constituido.

División de Planificación del GORE – DIPLAN

La División de Planificación del GORE – DIPLAN ha sido la impulsora de la elaboración de la Política Regional de Turismo e Imagen Región de Los Lagos. La Estrategia Regional de Desarrollo 2009-2020 recoge la necesidad de elaborar una política específica de turismo dada la importancia que este sector estaba adquiriendo en la región que cuenta además, con un importante potencial de desarrollo combinando territorios inexplorados con destinos más consolidados.

El papel que ha jugado la DIPLAN en todo este proceso ha sido fundamental, no sólo en el proceso de definición de la Política sino también en la gestión y la operatividad con los alcances y metas planteadas tanto por la Estrategia Regional de Desarrollo como por el Plan Regional de Gobierno, con los que la Política Regional de Turismo se alinea completamente.

Por tanto, la DIPLAN será la encargada de gestionar y coordinar la gestión y ejecución de la Política. Concretamente

- Coordinará las dos políticas contenidas en la Política Regional de Turismo e Imagen, la política de desarrollo y la política de marketing.
- Establecerá los nexos y desarrollará las complementariedades entre la Política de Turismo y la Estrategia de Desarrollo Regional y la Estrategia regional de Innovación.
- Gestionará los aspectos técnicos y administrativos relativos a la ejecución de las iniciativas.
- Realizar el seguimiento y la evaluación de la Política.
- Secretaría técnica de la Mesa Público-Privada y de las Comisiones.
- Liderar el Equipo de Gestión realizando las tareas técnicas y administrativas requeridas para su buen funcionamiento.

SERNATUR

El Servicio Nacional de Turismo es el organismo encargado de la promoción y el desarrollo de la actividad turística de la Región. En el marco de la Política, Sernatur y el Gobierno Regional se coordinarán para la puesta en marcha de la misma.

Comité de Gestión

Se dará continuidad al Comité recientemente constituido y tendrá como objetivo mantener la coordinación de los servicios públicos en los programas e iniciativas dirigidas al apoyo al sector turismo, así como a las condiciones del entorno.

Su composición será la actual, si bien cabe la posibilidad de ser ampliado en función de la implementación de la política y de los resultados del proceso de descentralización, que se ha iniciado en el país.

Composición actual:

- DIVISIÓN PLANIFICACION DEL GORE
- SERNATUR
- CORFO
- SERCOTEC
- INDAP

- CONAF
- SEREMI OBRAS PÚBLICAS
- SEREMI MEDIOAMBIENTE
- SEREMI DE SALUD

Sus funciones serán:

- Elaborar recomendaciones para la toma de decisiones estratégicas.
- Compartir información sobre instrumentos y programas con incidencia en el turismo.
- Contribuir a la planificación, la gestión y el seguimiento de la Política.
- Coordinar y maximizar la complementariedad de los instrumentos públicos de apoyo al turismo.

Oficinas Municipales de Turismo

La Comisión de Oficinas Municipales de Turismo se creó en el marco de la definición de la Política Regional de Turismo como una herramienta para la construcción de la misma en la orientación de las acciones en base a las demandas de las comunas.

Los municipios tienen un papel relevante en la bajada de la información y en su participación es clave para mejorar la oferta y diversificar los productos turísticos de la Región. El objetivo de su participación en la Política Regional de Turismo, es articular el trabajo en red a nivel local en materia de turismo. Asimismo, tendrá una función consultiva y de trabajo puntual en la medida en que surja la necesidad de buscar soluciones compartidas y que afecten al ámbito de trabajo de las Oficina Municipales de Turismo.

La Política tendrá una ejecución participativa con el conjunto del sector.

Sernatur Provincial

Los Sernatur Provinciales tendrán un papel articulador organizando mesas público- privadas (a nivel provincial y/o a nivel de destino) donde se tomen decisiones en relación a la Política.

El sector privado es esencial para poder avanzar en los compromisos de la política y, especialmente, para que la Política Regional de Turismo responda de manera efectiva a las necesidades y problemáticas detectadas en el diagnóstico y que afectan de manera especial a las empresas del sector.