

Turismo Municipal



# Programa Nacional de Turismo Municipal

## Informe de Gestión 2008



GOBIERNO DE CHILE  
**SERNATUR**

Departamento de Planificación

## INDICE

	<b>Pág.</b>
<b>1. INTRODUCCION</b>	3
<b>2. RESULTADOS GENERALES</b>	4
<b>2.1. Acción 1: Red de Coordinadores de Turismo Municipal</b>	4
2.1.1. Coordinadores Municipales de Turismo. CMT	5
2.1.2. Profesiones o especialidades de los CMT	9
2.1.3. Oficinas de Turismo en los Municipios	10
2.1.4. Zonas (ZOIT) O Centros (CEIT) de Iteres Turístico	14
2.1.5. Ventajas y Desventajas de la Red de CMT	16
<b>2.2. Acción 2: Capacitación Coordinadores Municipales de Turismo</b>	18
2.2.1. Talleres o seminarios regionales	18
2.1.2. Planes de Desarrollo Turístico Comunal	19
2.2.3. Ventajas y desventajas de la Capacitación a CMT	24
<b>2.3. Acción 3: Asociatividad Turística</b>	27
2.3.1. Entre privados	29
2.3.2. Entre municipios	30
2.3.3. Entre municipios y privados	31
2.3.4. Segundo "Mercado del Turismo"	32
2.3.5. Ventajas y Desventajas de la asociatividad	38
<b>2.4. Acción 4: Turismo Social</b>	39
2.4.1. Ventajas y desventajas del turismo social en los municipios	39
<b>3. RESUMEN DE LAS DIRECCIONES REGIONALES DE TURISMO</b>	

## 1. INTRODUCCION

---

El trabajo que se ha desarrollado bajo el alero del *PROGRAMA DE TURISMO MUNICIPAL* ha sido relevante a nivel nacional. La participación directa de los municipios en la planificación y desarrollo del turismo local a través de sus coordinadores municipales de turismo, ha resultado muy importante en el trabajo que SERNATUR realiza en cada lugar del país.

A fines del año 2008 se llevaron a cabo las elecciones de alcaldes y concejales del país, situación que para el Programa implicó tener el segundo cambio de mando comunal (2004) desde que inicia.

Este hecho genera bastantes cambios al interior de los municipios, no sólo en lo que respecta a la permanencia de los Coordinadores Municipales de Turismo (CMT) en sus cargos, sino también influye en la dinámica interna de los Departamentos o Unidades.

La rotación de Coordinadores es generalmente un tema complejo, pero en época de elecciones se acrecienta mucho más, ya que entre otras cosas, la capacitación y coordinación de cuatro años de trabajo entre SERNATUR y estos profesionales, provoca cambios importantes en la Red Regional, no sólo por perder al capital humano preparado, sino por la continuidad de los lineamientos de trabajo y de planificación que se logra establecer con los municipios.

Luego de las elecciones, el proceso de nombramiento de los Coordinadores Municipales de Turismo ha sido lento, ya que al no existir el cargo en el organigrama del municipio, en la mayoría de los casos pasa a ser un cargo nombrado directamente por el alcalde.

Esperamos que a fines del año 2009 los municipios del país tengan nombrado o confirmado a los CMT y así dispongamos de una Red Nacional fortalecida. Esta es la mejor forma de entender que el turismo local es necesario para potenciar el turismo regional y que en la medida que se aúnen los esfuerzos, seremos capaces de ofrecer alternativas verdaderas a los casi seis millones de chilenos y chilenas que hacen turismo interno, y quizás lo más importante, estar en sincronía con las acciones municipales lo que evita la duplicidad y hace más eficiente los recursos del Estado.

## **2. RESULTADOS GENERALES**

---

### **2.1. ACCIÓN 1:**

#### **RED DE COORDINADORES MUNICIPALES DE TURISMO**

##### **2.1.1. Coordinadores Municipales de Turismo (CMT)**

En el número de Coordinadores Municipales de Turismo nombrados por los alcaldes en el año 2008 sumaron un total de 267 a nivel nacional (de un total de 345 municipios). Esto indica que 77% de las comunas del país cuentan con un profesional que esta preocupado del desarrollo de la actividad turística local.

Los datos que contienen los Cuadro N° 1 y N° 2, corresponden por tanto a la totalidad de Coordinadores Municipales de Turismo ratificados o nombrados por las actuales autoridades comunales que fueron elegidas para el período 2008 – 2012, lo que no supone que los coordinadores del área turismo se mantengan en sus cargos, al menos así ha sido el comportamiento desde que se dio inicio al programa.

Como se mencionó anteriormente, la Unidad de Turismo (Departamento, Dirección u Oficina de Turismo) por lo general no esta considerada en el organigrama de los municipios, solo corresponde a nombramiento de profesionales que ya ocupan otros cargos al interior del municipio

Pero la llegada de nuevas autoridades locales no solo implica cambios en el nombramiento de los profesionales, sino también muchas veces respecto de la planificación y desarrollo del turismo local, ya que por lo general la ausencia de planes de desarrollo de turismo, PLADATUR validados por la comunidad local, permite que exista también una alta rotación en lo que respecta a las estrategias o líneas de acción ya iniciadas.

Todo este movimiento regional implica volver a rearmar la Red Regional de Coordinadores Municipales, por tanto, realizar diversas gestiones, muchas veces ya avanzadas, tanto en el funcionamiento como equipo, como también en el área de la capacitación y gestión turística regional. Por tanto, la posibilidad de reorganizar la Red Regional, hacer nuevas capacitaciones, y como equipo planificar y diseñar en conjunto nuevas propuestas regionales, es a juicio de las Direcciones Regionales de Turismo, todo un desafío para el período 2008 – 2012.

La Dirección Regional de Biobío comenta en su Informe que ha establecido una fluida comunicación con los Coordinadores Municipales de Turismo, quienes se han organizado en redes provinciales con una estructura propia coordinada por uno de ellos que asume el rol de presidente de la red. Esto les ha permitido establecer interacciones más dinámicas y efectivas, tanto en la relación entre ellos mismos, como la que establece Sernatur con ellos.

El nombramiento de las nuevas autoridades municipales tuvo algunas repercusiones inmediatas en algunas redes pues si bien en las provincias de Arauco y Concepción se mantuvieron la mayoría de los cargos, en la provincia de Ñuble significó el cambio de un 70% de coordinadores que participaban activamente en la red provincial. Cabe señalar que

la red de la provincia de Biobío es la menos activa y organizada de la región y, por tanto, es difícil comprometer su participación en reuniones de trabajo, eventos de promoción y cooperación con esta Dirección Regional.

En la Región de la Araucanía, de los municipios que mantienen contacto permanente con la Dirección Regional de Turismo, en doce de ellos hubo cambio de alcalde, no obstante, se ha dado el caso que no en todos se cambió los CMT, como son los casos destacables de Curacautín, Teodoro Schmidt y Toltén. Del mismo modo ha habido comunas en que se han nombrado nuevos CMT, tal es el caso de Villarrica, Curarrehue, Victoria, Traiguén, Carahue, Cholchol, Padre Las Casas, Melipeuco y Freire, los que han coincidido con cambios de alcalde.

La participación en general es altamente satisfactoria, destacándose en especial, el trabajo coordinado, a su vez, vía territorios Chile Emprende. En donde es posible percibir ciertas diferencias derivadas de los distintos grados de desarrollo que presenta el turismo en cada uno de los territorios y sus respectivas comunas. También se destaca la participación de los CMT en las acciones que realiza la Mesa Interinstitucional de Turismo Mapuche.

En la Región de Los Lagos, según las últimas elecciones municipales, hubo cambio de alcaldes en 11 de las 30 comunas que posee la región. De estas, en 5 hubo cambio de CMT. Cabe señalar que hasta 2008 la comuna de Curaco de Vélez no poseía CMT, hoy cuenta con un profesional a cargo.

**Cuadro N° 1  
Total de Coordinadores Municipales de Turismo  
Año 2008**

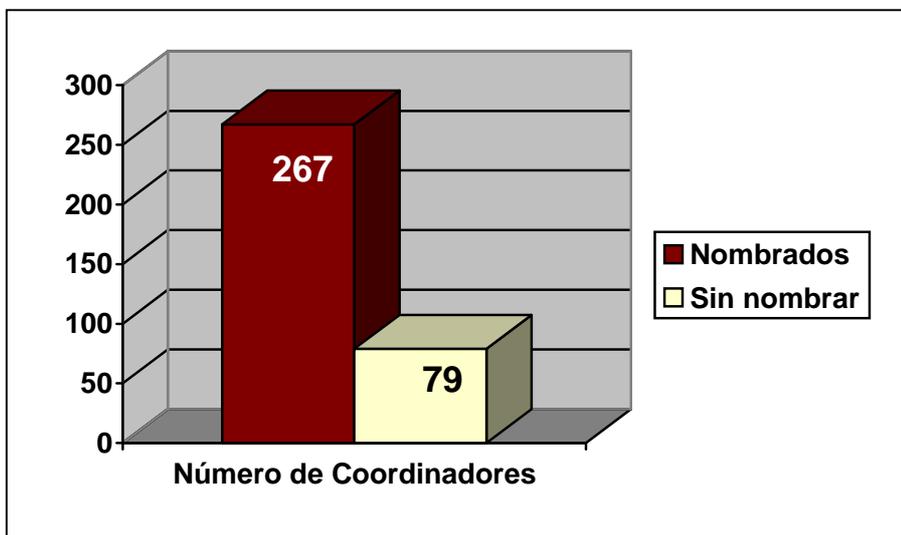
<b>Región</b>	<b>Total Comunas region</b>	<b>Comunas con CMT Nombrados</b>	<b>Total</b>	<b>Comunas sin Coordinador</b>	<b>Total</b>
Arica y Parinacota	4	Arica, Camarones, Putre, General Lagos	4	Todos nombrados	0
Tarapacá	7	Pica, Pozo Almonte, Camiña, Iquique	4	Huara, Colchane y Alto Hospicio	3
Antofagasta	9	Antofagasta, San Pedro de Atacama, Taltal, Calama, Mejillones, Ollagüe	6	Sierra Gorda, Tocopilla y María Elena	3
Atacama	9	Chañaral, Diego de Almagro, Copiapó, Caldera, Tierra Amarilla, Vallenar, Freirina, Huasco, Alto del Carmen	9	Todos nombrados	0
Coquimbo	15	Andacollo, Vicuña, La Higuera, Illapel, Paihuano, Los Vilos, La Serena, Coquimbo, Ovalle, Río Hurtado, Salamanca, Montepatria, Combarbalá, Canela	14	Punitaqui	1
Valparaíso	38	La Ligua, Petorca, Cabildo, Zapallar, Papudo, Quillota, La Cruz, La Calera, Hijuelas, Olmué, Limache, Viña del Mar, Valparaíso, Puchuncaví, Quilpué, Casablanca, Juan Fernández, Concón, San Antonio, El Tabo, Algarrobo, Cartagena, EL Quisco, Santo Domingo, San Felipe, Putaendo, Llay-Llay, Catemu, Los Andes, San Esteban, Calle Larga, Rinconada.	32	Nogales, Quintero, Villa Alemana, Sana María, Panquehue, Isla de Pascua	6

*Servicio Nacional de Turismo – Programa Nacional de Turismo Municipal  
Informe de Gestión 2008*

<b>Región</b>	<b>Total Comunas region</b>	<b>Comunas con CMT Nombrados</b>	<b>Total</b>	<b>Comunas sin Coordinador</b>	<b>Total</b>
Metropolitana	52	San José de Maipo, Quilicura, Recoleta, Santiago, Estación Central, Nuñoa, San Miguel, San Joaquín, La Cisterna, La Florida, La Pintana, Curacaví, Talagante, María Pinto Buin, Providencia, Las Condes, El Monte, Melipilla, Peñaflores, Til Til, Colina, Maipú, Padre Hurtado, Calera de Tango, San Bernardo, Pudahuel, Peñalolén, San Pedro, La Reina, Alhué	32	Cerro Navia, El Bosque, Isla de Maipo, Cerillos, Lampa, Macul, Paine, Pedro Aguirre Cerda, Pirque, Renca, Huechuraba, Conchalí, San Ramón, La Granja, Independencia, Quinta Normal, Lo Barnechea, Vitacura, Puente Alto, Lo Prado.	20
O'Higgins	33	Coinco, Coltauco, Doñihue, Las Cabras, Machalí, Codegua, Mostazal, Pichidegua, Lolol, Palmilla, Rengo, San Vicente, Rancagua, La Estrella, San Fernando, Santa Cruz, Olivar, Graneros, Pichilemu, Malloa	20	Requinoa, Placilla, Chimbarongo, Pumanque, Litueche, Peralillo, Quinta de Tilcoco, Navidad, Rancagua, Chépica, Marchigüe, Paredones, Peumo.	13
Maule	30	S/I	22		8
Biobío	54	Concepción, Florida, Hualqui, Lota, Santa Juana, Talcahuano, Tomé, Penco, Hualpén, Arauco, Cañete, Contulmo, Curanilahue, Lebu, Tirúa, Antuco, Laja, Los Angeles, Mulchén, Nacimiento, Negrete, Santa Barbara, Yumbel, Alto Biobío, Bulnes, Chillán, Chillán Viejo, Cobquecura, Coelemu, Coihueco, El Carmen, Ninhue, Pinto, Quillón, Quirihue, Ranquil, San Fabián, San Nicolás, Yungay	39	Chiguayante, Coronel, San Pedro, Los Álamos, Trehuaco, Ñiquén, San Ignacio, Portezuelo, San Carlos, Pemuco, Cabrero, Quilaco, Quilleco, San Rosendo, Tucapel	15
Araucanía	32	Cunco, Curacautín, Lonquimay, Victoria, Vilcún, Curarrehue, Pucón, Villarrica, Carahue, Saavedra, T. Schmidt, Toltén, Angol, Purén, Traiguén, Cholchol, Imperial, P. L. Casas, Galvarino, Temuco, Loncoche, Melipeuco, Freire, Renaico	24	Lumaco, Los Sauces, Collipulli, Ercilla, Galvarino Perquenco, Gorbea, Lautaro	8
Los Ríos	12	Valdivia, Corral, Futrono, Lago Ranco, La Unión, Los Lagos, Paillaco, Panguipulli, Río Bueno, Mariquina, Lanco	11	Máfil	1
Los Lagos	30	Perto Montt, Puerto Varas, Maullín, Osorno, Río Negro, San Juan de la Costa, San Pablo, Ancud, Queilén, Hualaihue, Palena, Chaitén, Chonchi, Curaco de Vélez, Quellón, Puqueldón, Castro, Dalcahue, Cochamó, Quemchi, Quinchao, Futaleufú, Los Muermos, Fresia, Calbuco, Llanquihue, Puyehue, Purránque, Puerto Octay, Frutillar	30	Todos nombrados	0
Aysén	10	Guaitecas, Cisnes, Lago Verde, Coyhaique, Aysén, Río Ibáñez, Chile Chico, Cochrane, Tortel, O'Higgins	10	Todos nombrados	0
Magallanes	11	Punta Arenas, Río Verde, Laguna Blanca, San Gregorio, Puerto Natales, Torres del Payne, Porvenir, Primavera, Timaukel, Cabo de Hornos	10	Antártica	1
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>		<b>267</b>		<b>79</b>

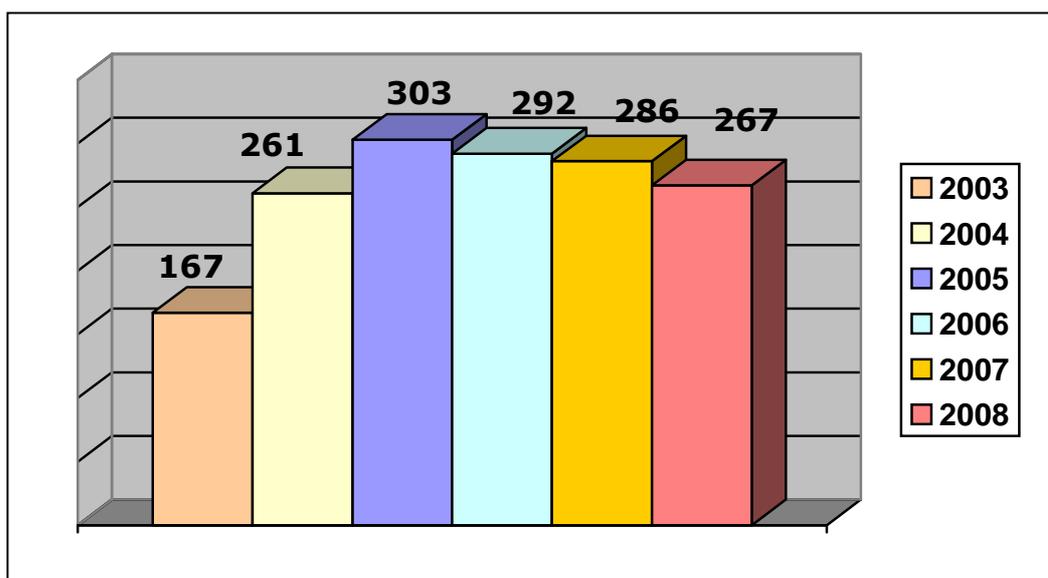
Fuente: Direcciones Regionales de Turismo y Oficinas Locales.

**Gráfico N° 1**  
**Total de Coordinadores Municipales de Turismo**  
**Nombrados y sin nombrar**  
**Año 2008**



El gráfico N° 2 da cuenta del comportamiento que ha sostenido la Red de Coordinadores Municipales de Turismo a partir del año 2003 (antes del inicio del Programa), hasta fines del año 2008.

**Gráfico N° 2**  
**Total de Coordinadores Municipales de Turismo nombrados**  
**Período 2003 - 2008**



Fuente: Direcciones Regionales de Turismo

**Cuadro N° 2  
Total de Comunas que cambiaron  
Coordinador Municipal de Turismo**

<b>REGIONES</b>	<b>COMUNAS QUE HAN CAMBIADO DE CMT</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Arica y Parinacota</b>	Camarones, Arica, Putre	3 de 4
<b>Tarapacá</b>	Las comunas de Huara y Colchane pasaron de tener un CMT a no nombrar a ninguno, por lo que se esta trabajando con los Coordinadores de Fomento Productivo.	2 de 7
<b>Antofagasta</b>	San Pedro de Atacama, Taltal y Calama	3 de 9
<b>Atacama</b>	s/i	5 de 9
<b>Coquimbo</b>	Coquimbo, Andacollo, Combarbalá, Illapel, Los Vilos, Canela	6 de 15
<b>Valparaíso</b>	La Ligua, Hijuelas, Casablanca, Concón, Cartagena, Llay Llay, Catemu, Calle Larga, Limache	9 de 38
<b>Metropolitana</b>	Colina, Lampa, Quilicura, Peñalolén, El Monte, Isla de Maipú, Paine, Santiago, Padre Hurtado, María Pinto, Lo Barnechea.	11 de 52
<b>O'Higgins</b>	Quinta de Tilcoco, Peralillo, Navidad y Paredones.	3 de 33
<b>Maule</b>	Licantén, Colbún, Constitución	3 de 30
<b>Biobío</b>	Chillán, Chillán Viejo, El Carmen, Pinto, Portezuelo, San Carlos, San Nicolás, Yungay, Temuco, Ránquil, Nacimiento, Yumbel, Arauco, Contulmo, Tirúa, Talcahuano, Tomé	17 de 39
<b>Araucanía</b>	Villarrica, Curarrehue, Victoria, Traiguén, Carahue, Cholchol, Padre Las Casas, Melipeuco y Freire	9 de 32
<b>Los Ríos</b>	Los Lagos, Corral, Paillaco y Río Bueno	4 de 12
<b>Los Lagos</b>	s/i	8 de 30
<b>Aysén</b>	Coyhaique, Río Ibañez, Guaitecas	3 de 10
<b>Magallanes</b>	Punta Arenas, Río Verde, Torres del Payne, Primavera	4 de 11

Fuente: Direcciones Regionales de Turismo.

**Cuadro N° 3  
Total de comunas nunca han nombrado  
Coordinador Municipal de Turismo  
Período 2004 - 2008**

<b>REGIONES</b>	<b>Total Comunas</b>	<b>COMUNAS QUE NUNCA SE HA NOMBRADO CMT</b>
Arica y Parinacota	4	Desde el inicio del programas todas las comunas han tenido CMT
Tarapacá	7	Alto Hospicio
Antofagasta	9	Sierra Gorda, Tocopilla y María Elena
Atacama	9	Chañaral, Caldera, Alto del Carmen, Vallenar
Coquimbo	15	Punitaqui
Valparaíso	38	Desde el inicio del programas todas las comunas han tenido CMT
Metropolitana	52	Quinta Normal, La Granja, San Ramón, Puente Alto, dependencia, La Florida, Lo Espejo.
O'Higgins	33	Placilla
Maule	30	Hualañé y San Rafael

<b>REGIONES</b>	<b>Total Comunas</b>	<b>COMUNAS QUE NUNCA SE HA NOMBRADO CMT</b>
Biobío	54	San Rosendo, Quilaco, Quilleco, Tucapel, Ñiquen, San Pedro de la Paz, Chiguayante
Araucanía	32	Lumaco, Los Sauces, Collipulli, Ercilla, Galvarino Perquenco, Gorbea, Lautaro, Renaico y Pitrufquén
Los Ríos	12	Máfil
Los Lagos	30	A partir del 2008 todas las comunas tienen nombrado CMT
Aysén	10	Desde el inicio del programas todas las comunas han tenido CMT
Magallanes	11	Antártica
<b>TOTAL</b>	<b>345</b>	

Fuente: Direcciones Regionales de Turismo

### **2.1.2. Profesiones o especialidades de los Coordinadores Municipales de Turismo (CMT).**

La variedad de profesionales, ya sea de tipo profesional o técnico, ha significado un enorme aporte al trabajo regional, ya que esta misma diversidad ha permitido contar con diversas miradas la planificación del trabajo regional.

También es importante resaltar los comentarios positivos realizados en los informes de gestión realizados por las Direcciones Regionales de Turismo respecto a las relaciones humanas establecidas con los CMT, lo que ha generado importantes frutos, no solo en lo que respecta al positivo funcionamiento de la Red, sino a la permanente colaboración en muchos otros temas que SERNATUR aborda en su trabajo habitual.

En la Región de Coquimbo se destaca que cada año se establece un Plan de Acción en conjunto y otro con cada una de las comunas. Es decir, SERNATUR regional posee acciones con la red regional que se basan en acciones promocionales y capacitación y acciones de trabajos puntuales en cada comuna.

**Cuadro N° 4  
Profesiones o Especialidades que poseen  
los Coordinadores Municipales de Turismo  
Año 2008**

<b>Profesión o Especialidad</b>	<b>Total</b>
Turismo	70
Arquitecto	
Abogado	
Administrativo	4
Antropólogo	1
Administrador Público	6
Asistente Social	13
Biologo Marino	1
RRPP	11
Comunicador Social	3
Contador Auditor	3
Geógrafo	2
Ingeniero Comercial	5

<b>Profesión o Especialidad</b>	<b>Total</b>
Ingeniero Administración Empresas	1
Ingeniero Industrial Forestal	2
Ingeniero Forestal	3
Ingeniero Agroindustrial	1
Ingeniero Marketing	
Ingeniero Civil	1
Ingeniero Ambiental	1
Ingeniero mantención industrial	
Sociólogo	3
Psicólogo	
Secretaria	2
Técnico Agrícola	6
Técnico Forestal	
Técnico en programación	1
Profesor	5
Publicista	2
Periodista	2
Planificador Social	4
Veterinario	2
S/ Información	33
Otro	19
<b>Total</b>	<b>207</b>

**Nota:**

- No se cuenta con la totalidad de las profesiones de los CMT.
- Valparaíso 10 de 38
- Maule tiene 15 CMT sin información
- Región del Biobío sin información

**2.1.3. Oficinas de Turismo en los Municipios**

Uno de los principales propósitos del Programa de Turismo Municipal se ha centrado en respaldar la gestión de planificación, desarrollo y promoción del turismo comunal, es así que los profesionales que trabajan en las Unidades de Turismo de los municipios son fundamentales para lograr ese objetivo.

Varios son los municipios que en su estructura orgánica tienen Departamento o Dirección de Turismo, Oficinas de Turismo u Oficinas de Información Turística. Cada una de ellas cumple múltiples funciones, pero la gran mayoría no cuenta con las atribuciones, recursos, ni independencia suficiente para emprender el desarrollo turístico comunal.

Estamos ciertos que según la gestión municipal de turismo que la autoridad local quiera desarrollar, es el tipo de unidad que necesitará para implementar lo planificado, por tanto quizás no todas las comunas necesitarán un Departamento de Turismo, pero la oportunidad que exista un profesional que coordine el turismo al interior del municipio, sin duda es un muy buen comienzo para el desarrollo del turismo en la comuna, principalmente por lo que esto significa para sus habitantes.

Al hacer un diagnóstico de las unidades de turismo al interior de los 345 municipios, 207 poseen una unidad que coordina el tema relacionado con el turismo, es decir el 60% de los municipios de Chile tiene incorporado este tema en su trabajo.

De las 207 unidades de turismo 35 son denominadas como Departamento de Turismo o Dirección de Turismo, 112 son Oficinas de Turismo, 60 Oficinas de Información Turística y 64 son Oficinas de Información Turística que se abren solo durante la temporada alta.

Las tareas de una unidad de turismo son múltiples, pero en la actualidad muchas cumplen una labor principalmente informativa, no obstante es importante considerar una oficina con profesionales especializados, que por una parte permita planificar y orientar el desarrollo del turístico en el territorio comunal, y por otra, cumplir un rol más activo de tal forma que sus habitantes puedan beneficiarse de la actividad turística local. Un aspecto importante a considerar es la función que cumplen los Planes de Desarrollo Turístico Comunal (PLADETUR) para orientar y planificar el trabajo comunal.

Un ejemplo claro de esto es que en la Región de Los Ríos funcionan más de 20 oficinas de información turística de alta temporada.

En la Región de Los Lagos existen diversas denominaciones para la actividad de Turismo en el municipio, un 63% de las oficinas tienen diversos nombres como Fomento Productivo, Cultura o Departamento de Desarrollo económico donde sus principales líneas estratégicas es el turismo, en el porcentaje restante de estas, sus denominaciones son Departamento u oficina de Turismo.

Según conversaciones con los CMT de la Región y sus funciones en los diversos departamentos es variada, desde entrega de información turística, creación de planes de desarrollo, innovación en negocios de diversas áreas productivas etc, el único tema que no es abordado por los CMT es el Turismo Social ya que ese lineamiento está a cargo de las DIDECO, trabajo que realizan con las organizaciones comunitarias o el segmento de Adulto Mayor. La Dirección regional propone uniformar los criterios al respecto ya que cada uno tiene la denominación que estima oportuno, ejemplo: Calbuco: Departamento de Fomento Productivo, Los Muermos: Departamento de Cultura, Fresia: Unidad de Cultura, Llanquihue: Departamento de Cultura, Turismo y Deporte, Puyehue: Coordinación de Turismo, Purránque: Departamento de Fomento productivo y Turismo, Puerto Octal: Departamento de Turismo y Fomento Productivo, Quemchi: Oficina de Fomento Productivo, raco de Vélez: Oficina de Fomento Productivo, Quinchao: Departamento de Desarrollo Económico, Futaleufú: Departamento de Desarrollo Rural y Turismo

Finalmente, es necesario recordar que se le ha denominado **"Unidades de Turismo"** a cualquiera de las formas de cómo están presentes la oficinas de turismo en los municipios, algunos son Departamentos de Turismo, Dirección de Turismo, Oficinas de Turismo o bien Oficinas de Información Turística (Cuadro N°5).

**Cuadro N°5  
Unidades de Turismo en los Municipios del país  
Año 2008**

Región	Departamento de Turismo	Dirección de Turismo	Oficina de Turismo	Oficina de Información Turística	Oficina de Información Turística de temporada	Solo CMT
Arica y Parinacota		Arica				Camarones Putre General Lagos
Tarapacá	Camíña	Iquique	Pica Pozo Almonte	Pica Camíña	Iquique	Pozo Almonte
Antofagasta	Antofagasta, Calama	Antofagasta	Calama, Taltal y Mejillones	San Pedro de Atacama Mejillones	Taltal, San Pedro de Atacama Mejillones	Ollagüe

*Servicio Nacional de Turismo – Programa Nacional de Turismo Municipal  
Informe de Gestión 2008*

Región	Departamento de Turismo	Dirección de Turismo	Oficina de Turismo	Oficina de Información Turística	Oficina de Información Turística de temporada	Solo CMT
Atacama	Caldera		Chañaral Copiapó	Chañaral Caldera Alto del Carmen Vallenar Huasco	Chañaral Caldera Alto del Carmen Vallenar Huayco Freirina	Diego de Almagro Tierra Amarilla
Coquimbo	La Serena Coquimbo		Andacollo Vicuña Paihuano Salamanca Illapel Canela Montepatria Los Vilos Ovalle Río Hurtado Combarbalá La Higuera			
Valparaíso		Valparaíso Viña del Mar	Petorca, Papudo, Quillota, La Cruz, La Calera, Hijuelas, Olmué, Valparaíso, Viña del Mar, Puchuncaví, Quilpué, Casablanca, Juan Fernández, Concón, Cartagena, Santo Domingo, El Tabo, El Quisco, Algarrobo, Putendo, Los Andes, San Esteban	Petorca, Cabildo, Papudo, Quillota, La Cruz, Olmué, Viña del Mar, Puchuncaví, Valparaíso, Puchuncaví, Casablanca, Concón, San Antonio, Cartagena, El Tabo, El Quisco, Algarrobo, Santo Domingo, Putendo, Los Andes, San Esteban.	Valparaíso, Viña del Mar.	La Ligua Zapallar Limache, San Felipe, Llay Llay Catemu Calle Larga Rinconada
Metropolitana			Providencia, Las Condes, Maipú, Talagante, Santiago, San José de Maipo, La Pintana, Buin, Melipilla, Peñaflores.	Santiago, Providencia (Son oficinas de turismo, pero además entregan información turística)		Quilicura Recoleta Estación Central, Ñuñoa San Miguel, San Joaquín La Cisterna La Florida, Curacaví, María Pinto, Alhué, El Monte, Til Til, Colina, Padre Hurtado, La Reina, Calera de Tango, San Bernardo, Pudahuel, Peñalolén, San Pedro

*Servicio Nacional de Turismo – Programa Nacional de Turismo Municipal  
Informe de Gestión 2008*

Región	Departamento de Turismo	Dirección de Turismo	Oficina de Turismo	Oficina de Información Turística	Oficina de Información Turística de temporada	Solo CMT
O'Higgins			Las Cabras, Machalí, Rancagua, Santa Cruz Pichilemu	Machalí, Rancagua, San Vicente, Lolol, Santa Cruz Pichilemu	Doñihue, Las Cabras, Rancagua, San Vicente, Lolol, Santa Cruz, Pichilemu	Coinco, Coltauco, Codigua, Mostazal, Pichidegua, Palmilla, Rengo, Nancagua, La Estrella, San Fernando, Olivares, Graneros, Malloa
Maule		San Clemente, Molina	San Clemente, Chanco, Parral, San Javier, Pelluhue, Molina, Vichuquén, Talca, Constitución, Curepto, Colbún, Linares	Curicó, Chanco, Pelluhue, Molina, Licantén, Vichuquén, Talca, Constitución, Curepto, Colbún, Linares	Licantén, Chanco, Pelluhue, Molina, Vichuquén, Constitución, Curepto, Colbún, Linares, Curicó,	
Biobío	Quillón, Talcahuano, Tomé, Los Ángeles		Chillán, Chillán Viejo, Coelemu, Ninhue, Pinto, Ránquil, San Fabián, Cobquecura, Concepción, Lota, Santa Juana, Lebu, Cañete, Curanilahue, Cañete, Arauco, Alto Biobío, Antuco, Santa Bárbara,		Chillán, Tomé, Cañete, Contulmo, Cobquecura, San Fabián, Quillón, Coelemu, Alto Biobío, Antuco	Florida, Hualqui, Penco, Hualpén, Tirúa, Laja, Mulchén, Nacimiento, Negrete, Yumbel, Buñes, Coihueco, El Carmen, Ninhue, Quirihue, San Nicolás, Yungay.
Araucanía			Angol, Cunco, Curacautín, Lonquimay, Pucón, Saavedra, Villarica	Curarrehue, Purén, Lonquimay, Temuco, Vilcún	Carahue, Cholchol, Melipeuco, Nueva Imperial, Victoria,	Carahue, T. Schmidt, Toltén, Traiguén, Padre Las Casas, Galvarino, Loncoche, Freire, Renaico.
Los Ríos	Valdivia	Panguipulli	Los Lagos, Corral, Río Bueno, Paillaco, Mariquina, Futrono, Lago Ranco, Lanco, La Unión	Futrono, Panguipulli, Valdivia	Los Lagos, Corral, Mariquina, Mehuin, Futrono, Llifén, Lago Ranco, Panguipulli (5), Valdivia (5)	Paillaco

Región	Departamento de Turismo	Dirección de Turismo	Oficina de Turismo	Oficina de Información Turística	Oficina de Información Turística de temporada	CMT
Los Lagos	Pto. Montt , Puerto Varas, Mauñín Osorno, Río Negro San Juan de la Costa San Pablo, Ancud Queilen, Hualaihué Palena, Chaitén Chonchi		Quellón Puqueldón Castro Dalcahue Cochamó	Puerto Montt	Futaleufú	Curaco de Velez, Quemchi, Quinchao, Los Muermos, Fresia, Calbuco, Llanquihue, Puyehue, Purranque, Puerto Octay, Frutillar
Aysén			Chile Chico, Cochrane, Tortel	Chile Chico, Cochrane, Tortel	Cisnes (3) , Lago Verde (1), Aysén (1), Coyhaique (1), Chile Chico (1), Río Ibáñez, Cochrane (3), Tortel (1)	Guaitecas, O'Higgins
Magallanes	Torres del Payne, Timaukel		Punta Arenas, Puerto Natales		Laguna Blanca	Río Verde, San Gregorio, Puerto Natales, Porvenir, Primavera, Cabo de Hornos.
<b>TOTAL PAIS</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>112</b>	<b>60</b>	<b>64</b>	<b>89</b>

Fuente: Direcciones Regionales de Turismo y Oficinas Locales.

#### **2.1.4. Zonas (ZOIT) y Centros de Interés Turístico (CEIT)**

Otra de las actividades que han requerido el trabajo mancomunado entre algunos municipios y SERNATUR es la declaratoria de **“zonas (ZOIT) y centros (CEIT) de interés turístico nacional”**.

Esta declaratoria es una facultad otorgada a SERNATUR en el D. L. 1.224, de 1975, en el momento que se crea al Servicio Nacional de Turismo.

El objeto es crear áreas turísticas con una protección oficial, de tal manera de cautelar aquellos recursos turísticos considerados frágiles y fomentar un desarrollo turístico sustentable de dichas áreas. Como estas áreas (zonas o centros) adoptan la figura de áreas de protección oficial, lo que implica que la mayoría de los proyectos que se ejecuten en las mismas deberían pasar por el sistema de evaluación de impacto ambiental (SEIA), dado el potencial impacto que estos puedan tener sobre los recursos turísticos, se ha intentado acotar estas declaratorias al territorio mínimo necesario para asegurar la preservación de dichos recursos.

Consecuente con este principio, y como una medida de asegurar una adecuada gestión del resto del territorio turístico que no requiere una medida de protección oficial como la descrita, SERNATUR ha establecido las denominadas “áreas prioritarias de desarrollo turístico”, las cuales desde una perspectiva de planificación, permiten establecer aquellas áreas del territorio nacional que poseen mayores condiciones actuales o potenciales para fomentar el desarrollo de iniciativas turísticas y sobre las cuales SERNATUR focalizará su acción en el corto y mediano plazo, dada la necesidad de hacer más eficiente la administración de los recursos humanos y presupuestarios del Servicio<sup>1</sup>.

**Cuadro N° 6  
Zonas de Interés Turístico  
Año 2008**

	<b>REGIÓN</b>	<b>TIPO</b>	<b>Nombre</b>	<b>AÑO</b>	<b>Comunas que la integran</b>
1	Arica y Parinacota	CEIT	Arica Playa Norte y Sur	1994	Arica
2	Tarapacá	ZOIT	Pica – Salar de Huasco	2005	Pica
3		ZOIT	Area de la Comuna de Colchane	2008	Colchane
4	Antofagasta	ZOIT	San Pedro de Atacama y Cuenca Geotérmica El Tatio	2002	San Pedro de Atacama Calama
5	Atacama	ZOIT	Bahía Cisne	2004	Caldera
6		ZOIT	Salar de Maricunga – Volcán Ojos del Salado	2006	Copiapó
7	Coquimbo	ZOIT	Valle del Elqui	2007	Vicuña y Paihuano
8	Valparaíso	ZOIT	Isla Robinson Crusoe	2006	Juan Fernández
9		CEIT	Casco Histórico de Valparaíso	2000	Valparaíso
10	Metropolitana	ZOIT	San José de Maipo	2001	San José de Maipo
11		ZOIT	Humedal de Batuco	2009	Lampa
12	Biobío	CEIT	Salto del Laja	2001	Cabrero – Los Ángeles
13		ZOIT	Cuenca del Lago Llu Llu y un área de la cuenca del lago Lanalhue	2007	Cañete, Contulmo y Tirúa
14		ZOIT	Cordillera de Chillán – Laguna del Laja (2008)	2008	Pinto y Antuco
15	Araucanía	ZOIT	Villarrica y Pucón	2003	Villarrica, Pucón
16		ZOIT	Queule - Toltén Viejo	2006	Toltén
17	Los Ríos	ZOIT	Panguipulli	2006	Panguipulli
18	Los Lagos	ZOIT	Isla Tenglo y Caleta de Angelmó	1979	Puerto Montt
19		ZOIT	Río Futaleufú	2001	Futaleufú, Palena
20		ZOIT	Cuencas de los ríos Puelo y Cochamó	2007	Cochamó, Hualaihué
21	Aisén	ZOIT	Lago General Carrera	2001	Río Ibáñez, Chile Chico

<sup>2</sup>SERNATUR. Departamento de Planificación. González, Ricardo. “Precisiones del Territorio Turístico”, 2006.

### **2.1.5. Ventajas y Desventajas de contar con Red de Coordinadores Municipales de Turismo.**

#### **Ventajas:**

- Permite mantener un referente válido al interior de cada municipio, para ayudar en la comunicación e intercambio de documentos técnicos (Región de Arica y Parinacota).
- Posibilita tener acciones coordinadas y planificadas en la difusión regional como un solo destino. (Región de Coquimbo).
- Ayuda a tener conocimiento profundo de la realidad turística comunal. (Región de Coquimbo).
- Canaliza acciones e información referente a Conciencia Turística y Vacaciones Tercera Edad, versión Social. (Región de Coquimbo).
- La coordinación entre los coordinadores municipales de turismo ha permitido a los municipios la posibilidad de comercializar su oferta turística, generar redes de contactos, difusión de los atractivos turísticos, conocer nuevos destinos para la realización de convenios y asociatividad con otras municipalidades.
- En la región de O'Higgins los nombramientos mediante Decreto Municipal, ascienden a 7 municipios lo que aparece como un avance relevante. Es importante consignar que dentro de las 5 nuevas designaciones los nombramientos, dos se realizan vía decreto y los restantes a través de una resolución.
- La Región del Maule comenta que es un grupo unido que trabaja en post del desarrollo turístico regional, que incorpora a los nuevos integrantes y los suma al trabajo realizado, que los CMT son colaboradores y empeñados en mejorar la gestión.
- La Región del Biobío reconoce mejor coordinación entre los coordinadores y de la red con Sernatur.
- Mayor valoración y reconocimiento de los coordinadores municipales de turismo en la institucionalidad del territorio (Biobío)
- Participación con voz y voto en las mesas público – privadas de las Unidades de Gestión Territorial y/o Chile Emprende (Biobío)
- Los CMT reconocen el respaldo de Sernatur a su gestión. (Biobío)
- Se aborda el trabajo en base a criterios comunes. (Araucanía)
- Una de las ventajas más relevantes, tiene relación con la oportunidad de canalizar de manera equitativa las acciones del Servicio Nacional de Turismo y que estas tengan mayor impacto. (Los Ríos)
- La posibilidad de difundir en los territorios comunales el trabajo conjunto y estar en sincronía con las acciones municipales, evita la duplicidad de acciones y hace más eficiente la inversión pública (Los Ríos).
- Es una instancia que potencia el importante trabajo que llevan a cabo los CMT en la región de Los Lagos, valida el rol que cumplen en el municipio y permite establecer convenios e intercambio de experiencias. La red aún está en proceso, sin embargo, se ha podido detectar el gran interés de los CMT por participar en encuentros y capacitaciones que se espera llevar a cabo durante el año.
- Contar con un representante capacitado para relevar los temas de turismo en cada Municipio. (Aysén)
- Obtener información actualizada del sector turismo de cada comuna, en especial de las comunas lejanas de difícil acceso (Aysén)
- Fomentar el desarrollo turístico a nivel comunal a través del Coordinador (Aysén)
- Ejecutar acciones de capacitación y concientización de la población comunal a través de la Red (Aysén).
- Son los principales aliados de Sernatur en las Comunas (Aysén)

**Desventajas:**

- Rotación de los encargados de turismo en cada municipio, discontinuidad de trabajos y compromisos, pocos recursos presupuestarios para el trabajo de cada coordinador (Región de Arica y Parinacota).
- El trabajo de la red no plantea desventaja alguna en la región (Región de Coquimbo).
- La falta de asignación de recursos en algunos casos, para desarrollar actividades generadas por el Programa de Turismo Municipal, en algunos casos, no permite al Coordinador de Turismo, desarrollar con mayor eficiencia su rol, atender las necesidades de viajes que tienen los vecinos y desarrollar iniciativas para promocionar la oferta turística local.
- Lejanía de algunas comunas y designación de muchas actividades, no sólo la turística lo que no permite que los coordinadores puedan responder a cada una de las actividades o responsabilidades de la red. (Maule).
- La disparidad de criterios en relación a la institucionalidad del turismo en cada comuna. (Araucanía)
- La dependencia de unidades de desarrollo local orientadas a actividades tradicionales en las cuales el turismo, no necesariamente es prioridad. (Araucanía)
- Tener un programa sin recursos asociados siempre será una desventaja, ya que muchos de los proyectos no se concretan (Los Ríos).
- Debido a que la Región de los Lagos posee una gran superficie y dispersión geográfica es difícil contar con todos ellos en cada una de las instancias en que nos reunimos, esta situación es compensada con el trabajo de las oficinas locales.
- Poco compromiso de los Alcaldes con la gestión de los CMT (Aysén).
- Falta de recursos financieros de los Coordinadores para desarrollar sus funciones (Aysén).
- Excesiva rotación de los coordinadores, diluyéndose los esfuerzos de capacitación (Aysén).
- Escasas posibilidades de asistir a reuniones y actividades de capacitación, por la dispersión territorial de la región y falta de recursos financieros (Aysén).
- Desarrollo de diversas funciones dentro del municipio, relegando a segundo plano la función turística (Aysén).

## 2.2. ACCIÓN 2: CAPACITACIÓN A COORDINADORES MUNICIPALES DE TURISMO (CMT)

La capacitación dirigida a los CMT es una tarea frecuente del quehacer regional. La posibilidad de ir abordando diversas áreas técnicas relacionadas con el turismo, ha permitido ir consolidando y validando la labor que realizan los CMT, tanto al interior del municipio, como a nivel local.

### 2.2.1. Talleres o Seminarios regionales

Cada año se pone un tema distinto respecto de la capacitación, generalmente obedece a necesidades regionales. No obstante este año se centró en dar a conocer metodología para implementar los Planes de Desarrollo Turístico. Es así que se realizaron 81 talleres en el país, siendo la Región del Biobío (40) la que realizó casi el 50% de las capacitaciones, siguiéndole la región de O'Higgins son 10 talleres.

**Cuadro N° 7**  
**Total de Talleres o Seminarios dirigidos a**  
**Coordinadores Municipales de Turismo**  
**2008**

Región	Talleres o Seminarios	Reuniones regionales	Reuniones Comunes o provinciales	Acciones promocionales
Arica	2	0	1	3
Tarapacá	1	4	3	3
Antofagasta	5	0	1	0
Atacama	3	0	0	0
Coquimbo	2	3	2	1
Valparaíso	2	2	23	3
Metropolitana	4	17	10	5
O'Higgins	10	0	0	0
Maule	2	2	0	7
Biobío	40	0	15	4
Araucanía	6	0	0	1
Los Ríos	2	3	0	3
Los Lagos	1	3	0	1
Aysén	1	0	0	1
Magallanes	s/í	s/í	s/í	s/í
<b>TOTAL PAIS</b>	<b>81</b>	<b>34</b>	<b>55</b>	<b>32</b>

Fuente: Direcciones Regionales de Turismo y Oficinas Locales.

## 2.2.2. Planes de Desarrollo Turístico Comunal (PLADETUR)

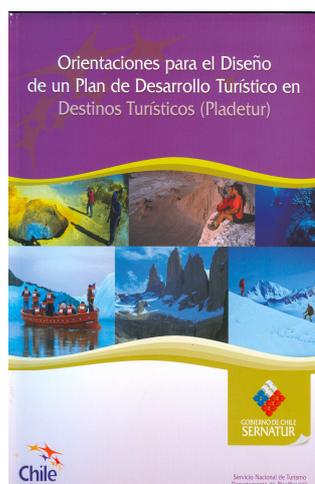
El contar con un Plan de Desarrollo Turístico Comunal proporciona al municipio las competencias necesarias para planificar y poner en práctica el turismo local, establecer un dialogo de conversación mas fluido con los empresarios y si se integra a la comunidad local, sin duda entrega la posibilidad de obtener más y mejores rentabilidades para el sector turismo, no solo desde la perspectiva económica sino también social.

Por este motivo, todas las regiones del país durante el año 2008 implementaron seminarios para abordar esta temática.

Como complemento de capacitación, SERNATUR elaboró el documento "**Orientaciones para el Diseño de un Plan de Desarrollo Turístico en Destinos Turísticos**" el que fue distribuido a todas las comunas del país.

Es importante agregar que este documento fue elaborado en base al curso dictado por SERNATUR "Elaboración y diseño de PLADETUR", a los coordinadores municipales de turismo de la Región Metropolitana entre junio del 2006 y enero de 2007.

Este documento se encuentra disponible en la página Web [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl)



El propósito de esta manual es entregar algunas consideraciones de carácter metodológico que puedan ser aplicadas en la preparación de instrumentos de planificación turística a nivel local, desde una perspectiva que reconoce en el municipio un actor determinante en el crecimiento y desarrollo de un destino turístico.

La realidad nacional sobre la implementación de este instrumento ha sido lenta, en el año 2005 de los 345 municipios 77 de ellos tenían PLADETUR. En el 2006 se sumaron otras comunas de la Región de Antofagasta y Región Metropolitana. En el 2007 sumaron 89 y en el 2008 son 90, lo que representa solo el 26% de comunas del país.

Si se considera estos valores, lo que mas preocupa es que 224 comunas de Chile no contarían con líneas de trabajo que permiten planificar el desarrollo del turismo local y eso traerá consecuencias graves ya que el turismo hace mucho tiempo que dejó de ser una

actividad que crece espontáneamente, ese es un error que a poco andar puede pasarnos la cuenta, cambiar una mala imagen en turismo cuesta mucho.

Tenemos que entender que la casa tenemos que tenerla lista y ordenada para invitar, hoy el turismo requiere de una planificación seria y responsable sobre la imagen que queremos proyectar, hacia donde queremos ir y cómo lo debemos hacer. No hay improvisaciones, si se generan expectativas en las personas hay que cumplirlas.

Ejemplos de trabajos que se están haciendo en las regiones hay varios y muy importantes uno de ellos es en la Región del Biobío donde se están realizando, con recursos del FNDR, Planes de Desarrollo Turístico Comunales de carácter Territorial. Durante el año 2008 se inició el Estudio del Pladetur Territorio Cordillera, se licitó el estudio del territorio AMDEL (Yumbel, Florida, San Rosendo, Laja, Santa Juana), y se elaboraron los términos de referencia para el territorio Arauco. En virtud a un convenio con el Instituto Profesional DUOC Uc, se elaboraron los Pladetur de las Comunas de Tomé y Talcahuano. Esto hay que destacarlo ya que al tener claro que el turista no busca COMUNAS sino DESTINOS, la asociatividad en la planificación proyecta comunas con una visión clara de lo que se requiere respecto del desarrollo responsable.

La Región de la Araucanía también informa que los municipios están articulándose territorialmente, es decir, aprovechando la instancia de coordinación que proveen los territorios y, al mismo tiempo, tratando de fortalecerse en su estructura interna. Los principales problemas que enfrentan los CMT, se pueden dividir en *estructurales* y *coyunturales*.

Los *estructurales*, se refieren a que los CMT, con la excepción de los municipios que cuentan con una unidad regular de turismo, en la mayoría de los casos el turismo está alojado en la UDEL (Unidad de Desarrollo Local), la cual está más dedicada a temas productivos tradicionales, tales como agricultura, ganadería y otros, con lo cual el turismo, es considerado un tema productivo de segundo orden, a cargo de un profesional o técnico que no tiene formación en el tema. En cuanto a los problemas *coyunturales*, se puede citar el caso de cambio de administraciones comunales, lo que se traduce en muchos casos, en cambio de funcionarios en las Udeles, o bien, en cambio de personas a cargo del turismo municipal. Un caso que aún no se resuelve en la región es el del municipio de Cholchol.

En Noviembre del año 2008, se realizó en la Comuna de Lago Ranco (Región de Los Ríos), el Seminario "Plan de Desarrollo Turístico en el contexto del Modelo de Gestión de Destino Turísticos", en la oportunidad participaron funcionarios municipales de las Comunas de Lago Ranco y Futrono, se adoptó esta modalidad de capacitación debido a que ambas comunas solicitaron la Declaración Zona de Interés Turístico y cuentan con el Plan de Ordenamiento territorial de la Comuna. Por tanto sólo resta implementar el Modelo de Gestión de Destinos Turísticos Sustentables, que contempla dentro de sus acciones la elaboración de un Plan de Desarrollo Turístico y su correspondiente Plan de Gestión. Es necesario mencionar que particularmente ha sido difícil insertar la metodología del Pladetur en la Región de Los Ríos, ya que la opinión de la gran mayoría de los Coordinadores es que este instrumento es poco aplicable en los territorios, más aún cuando no existen recursos para implementarlo. La experiencia para la mayoría de los municipios que contaban con un Pladetur coincidió en el sentido de indiferencia que tenían los funcionarios municipales con respecto a este instrumento (SECPLAC, Obras, Fomento Productivo, entre otros).

En la Región de Los Lagos debido a los cambios generados (Alcaldes y/o CMT), surgió bastante interés por parte de las Comunas de realizar estos planes, si bien es reducido el número que posee PLADECOS actualizados, su primera tarea es proponer al nuevo Alcalde que lo incluya dentro de las líneas de trabajo durante el año 2009. Este trabajo ha generado

interés respecto a si se realizarán nuevas capacitaciones, encuentros u otros ya que muchos no comprenden el manual que fue entregado o simplemente no poseen el personal idóneo para la realización de este. Otra parte de los municipios trabaja con lineamientos estratégicos generales de turismo, sin embargo, en algunos casos ya han tomado la decisión de elaborar su PLADETUR durante el año.

No obstante, se detectó que los CMT en la Región de Los Lagos carecen de recursos humanos y económicos para diseñar e implementar los PLADETUR. Por ello es muy importante continuar con las capacitaciones en este tema que se puedan complementar con casos prácticos y como enfrentar la escasez de recursos, quizás a través de un trabajo menos ambicioso pero igualmente efectivo.

A continuación (Cuadro N° 8) se hace un resumen de la realidad nacional respecto de los PLADETUR.

**Cuadro N° 8  
Comunas con Planes de Desarrollo Turístico  
Año 2008**

Región	Total	Comunas con PLADETUR	Total	PLADETUR en elaboración	Total	Sin PLADETUR	Total
Arica y Parinacota	4	Arica	1		0	Camarones Putre General Lagos	3
Tarapacá	7		0	Pica	1	Iquique, Pozo Almonte, Huara, Camiña, Colchane y Alto Hospicio	6
Antofagasta*	9	Antofagasta, Ollague	2		0	San Pedro de Atacama Calama, Taltal, Sierra Gorda Tocopilla María Elena Mejillones	7
Atacama	9	Alto del Carmen	1		0	Chañaral Copiapó Vallenar Huasco Freirina Caldera Tierra Amarilla Diego de Almagro	8
Coquimbo	15	La Serena, Río Hurtado Coquimbo La Higuera Ovalle Montepatria Illapel Paihuano Vicuña Los Vilos Salamanca Andacollo	12	Combarbala	1	Canela Punitaqui	2

*Servicio Nacional de Turismo – Programa Nacional de Turismo Municipal  
Informe de Gestión 2008*

<b>Región</b>	<b>Total</b>	<b>Comunas con PLADETUR</b>	<b>Total</b>	<b>PLADETUR en elaboración</b>	<b>Total</b>	<b>Sin PLADETUR</b>	<b>Total</b>
Valparaíso	38	Valparaíso, Juan Fernández San Antonio	3	Petorca Casablanca Los Andes	3	Algarrobo, Catemu, Calle Larga, Cabildo, Concón, Cartagena, El Tabo, El Quisco, Hijuelas, Isla de Pascua La Cruz, La Calera, La Ligua, Limache, Llay-Llay, Nogales, Olmué, Papudo, Panquehue, Putendo, Puchuncaví Quillota, Quintero, Quilpué, Rinconada, Santo Domingo, San Esteban San Felipe Santa María, Viña del Mar, Villa Alemana, Zapallar	32
Metropolitana	52	Buín, Providencia, Las Condes, El Monte, Melipilla, Peñaflor, Pirque, Til Til, Colina, Maipú, Padre Hurtado, Calera de Tango, San Bernardo, Pudahuel, Isla de Maipo, Peñalolén, Paine, San Pedro, La Reina, Alhué, y Lampa.	21	Talagante, María Pinto	2	Puente Alto, San José de Maipo, Lo Barnechea, Quilicura, Huechuraba, Vitacura, Renca, Conchalí, Recoleta, Cerro Navia, Quinta Normal, Independencia, Santiago, Estación Central, Nuñoa, Cerrillos, Pedro Aguirre Cerda, San Miguel, San Joaquín, Macul, Lo Espejo, La Cisterna, San Ramón, La Granja, La Florida, El Bosque, La Pintana, Curacaví y Lo Prado	29

*Servicio Nacional de Turismo – Programa Nacional de Turismo Municipal  
Informe de Gestión 2008*

Región	Total	Comunas con PLADETUR	Total	PLADETUR en elaboración	Total	Sin PLADETUR	Total
O'Higgins	33	Pichilemu, Mostazal, Graneros, Codegua, Lolol	5	Paredones, Chépica, Doñihue, Nancagua	4		24
Maule	30	San Clemente, Molina, Constitución, Chanco y Pelluhue	5		0	Curicó, Vichuquén, Romeral, Teno, Rauco, Sagrada Familia, Curepto, Licantén, Colbún, Linares, Yervas Buenas, Villa Alegre, San Javier, Empedrado, Retiro, Parral Río Claro, Maule Pencahue Pelarco Hualañé, Talca San Rafael Longaví, Cauquenes	25
Biobío	54	Antuco, Coelemu, Cobquecura (todos en revisión) Santa Juana, Tomé, Talcahuano	6	Yungay, Territorio Biobío Cordillera (Antuco, Alto Biobío, Mulchen, Negreto, Quilaco, Quilleco, Santa Bárbara y Tucapel)	9		39
Araucanía	32	Todas las comunas de La Araucanía, excepto Villarrica, Pucón, Temuco y Chol Chol, cuentan con un documento denominado Propuesta de Plan Comunal de Desarrollo Turístico, sin embargo, éstos tienen más de 3 años de editados.	28	Villarrica, Pucón, Curacautín, Cunco y Angol, sustentan su accionar, en un proyecto de inversión que cada año se incorpora en el Presupuesto municipal. De estas comunas, Pucón y Cunco suscriben anualmente un Convenio con SERNATUR para administración de los fondos asignados.	0	Temuco, Cholchol, Villarrica, Pucón	4
Los Ríos	12	Los Lagos	1		0	Valdivia, Corral, Futrono, Lago Ranco, La Unión, Paillaco, Panguipulli, Río Bueno, Mariquina, Lanco, Máfil *	11

Región	Total	Comunas con PLADETUR	Total	PLADETUR en elaboración	Total	Sin PLADETUR	Total
Los Lagos	30		1	Puerto Octay, Cochamó, Ancud, Quinchao, Quenchi	5		24
Aisén	10	Río Ibáñez, Tortel	2	Chile Chico, Cochrane, O'Higgins	3		5
Magallanes	10	Porvenir, San Gregorio	2	Torres del Paine, Cabo de Hornos, Puerto Natales	3	Guaitecas, Cisnes, Cohaique, Lago Verde, Aysén	5
<b>TOTAL</b>	<b>345</b>		<b>90</b>		<b>31</b>		<b>224</b>

Fuente: Direcciones Regionales de Turismo y Oficinas Locales.

\* Con la generación de los Programas Emprende que vinculan casi a la totalidad de las comunas de la Región de Los Ríos, los Planes de Desarrollo Turístico, han perdido relevancia, ya que el instrumento territorial que se está trabajando es el Plan Operativo Territorial emprende, el que además tiene asociado importantes recursos de apoyo empresarial.

### **2.2.3. Ventajas y Desventajas de Capacitación a Coordinadores Municipales de Turismo.**

#### **Ventajas.**

- Permite compartir experiencias, apoyos profesionales y logísticos, existe una real preocupación por instalar capacidades al interior de los municipios y de buscar el desarrollo local. (Región de Arica y Parinacota)
- Existe una única coordinación la cual convoca a gran parte de la comunidad. (Tarapacá).
- Son los funcionarios que están específicamente en la comuna por lo que es más fácil su obtención de información pues pueden generar el trabajo en terreno más continuamente. (Tarapacá)
- Las visitas de familiarización han sido parte importante de la capacitación, es así que las municipalidades del Valle del Huasco, de la Región de Atacama hicieron un famtour de agencias de viajes y un fampress de prensa nacional en conjunto con el sector privado del territorio Chile Emprende.
- La Región de Coquimbo también resalta el famtour realizado por los CMT entre la comuna de La Serena y las comunas del Valle de Limarí, quienes se han coordinado para gestionar visitas de familiarización de periodistas y agencias de viajes, combinando territorios.
- Instancias de conocer otras experiencias exitosas en el ámbito nacional. (Maule)
- Coordinarse con otras comunas emisivas y tener conocimiento detallado del funcionamiento del sistema turístico a nivel comunal. (Araucanía)
- Articulación de situaciones positivas y negativas que pueden ser resueltas de mejor manera de manera conjunta. (Araucanía).
- Oportunidad de intercambio de experiencias (Los Ríos).
- Emulación de experiencias exitosas (Los Ríos).
- Oportunidad de conocer a sus pares y aprender de ellos (Los Ríos).
- Las capacitaciones han sido una instancia para obtener conocimientos actualizados del trabajo que realizan y establecer contacto entre ellos. Además de responder a la gran cantidad de consultas que surgen y ver el desarrollo turístico más allá de los límites comunales (Los Lagos).

- El interés demostrado por los Coordinadores Municipales por capacitarse en Turismo (Aysén)
- El contar con material proporcionado por el nivel de Sernatur Central para realizar las capacitaciones (Aysén).
- La relevancia del tema turístico en las Comunas (Aysén).

### **Desventajas**

- Dispersión de los municipios, falta de comunicaciones, teléfono e Internet, recursos económicos insuficientes para el desarrollo de tareas y acciones en cada una de las comunas rurales de la Región y por estas razones ven obstaculizada la participación en cada una de las actividades de capacitación desarrolladas. (Región de Arica y Parinacota).
- Si bien es cierto que se genera coordinación por parte de los coordinadores de turismo, existen empresarios que no siempre encuentran positivo que sólo se trabaje en torno a ellos y esperan que se les dé el espacio como empresarios individuales. (Tarapacá)
- No todos pueden acceder a las capacitaciones debido a que no los autorizan para viajar y participar en otras regiones. (Maule).
- La desigual dedicación comunal al turismo que se da entre comunas. (Araucanía)
- La especificidad La especificidad de las temáticas del turismo según el grado de desarrollo del turismo comunal. (Araucanía)
- Falta de recursos para participar en este tipo de actividades (Los Ríos).
- Tiempos acotados para cada una de las actividades (Los Ríos).
- Las capacitaciones no han sido muy numerosas y extensas. Por lo tanto aún quedan materias que tratar y posteriormente establecer el seguimiento correspondiente en la aplicación de los conocimientos adquiridos, esto, con el propósito de obtener resultados concretos que cumplan con el mejoramiento de la gestión turística de cada una de las comunas (Los Lagos).
- Falta de recursos financieros para participar en las capacitaciones (Aysén).
- Falta de interés de algunos Alcaldes por capacitar a sus Coordinadores (Aysén).
- Lejanía y grandes distancias de algunos municipios lo que encarecen sus costos de participación en capacitación (Aysén).
- Falta de locomoción adecuada para desplazarse por la Región de Aysén, lo que dificulta la participación de los Coordinadores en las actividades de capacitación.

### 2.3. ACCIÓN 3:

#### ASOCIATIVIDAD TURISTICA

El trabajo asociativo entre los municipios es fundamental principalmente a partir de la cercanía que se ha generado entre los coordinadores municipales de turismo pertenecientes a la red regional.

Es importante resaltar en el trabajo asociativo, el significativo apoyo recibido por parte de los coordinadores municipales de turismo al trabajo que SERNATUR realiza en regiones. Las Direcciones Regionales de Turismo encuentran un importante canal de coordinación en las diversas tareas, como por ejemplo: la recopilación de información para actualización de folletería, recopilación de antecedentes relacionados con servicios turísticos locales, apoyo en la promoción regional.

También los microempresarios interesados en armar y comercializar sus paquetes turísticos, ha rendido sus frutos generando ofertas atractivas y económicamente accesibles, un claro ejemplo de esto es lo ocurrido en el Mercado del Turismo.

La **conformación de las mesas público privado** han sido tremendamente beneficiosas para fortalecer este trabajo, se destaca principalmente los territorios CHILEMPRENDE, donde los Coordinadores han jugado un rol muy importante. (Región de Valparaíso).

En la Región del Maule existen tres mesas territoriales donde participan los municipios para la ejecución de las actividades de los territorios.

La Dirección Regional de Turismo de la Araucanía, y el PTM participan activamente en la conformación de las mesas de turismo en cada uno de los territorios ChileEmprende que actualmente operan en la Región, estos son Araucanía Andina que ha privilegiado exclusivamente el turismo como eje de desarrollo territorial; la Araucanía Costera que tiene tres ejes de desarrollo, siendo estos la producción de papas, la pesca artesanal y el tercer eje lo constituye el turismo; el territorio Nahuelbuta, incorporó el turismo como uno de sus ejes de desarrollo junto al sector forestal; el territorio Valle Araucanía, es el más nuevo de los territorios y ha declarado como ejes prioritarios el hortofrutícola, la industria del mueble, la artesanía y, durante el segundo semestre del 2008, amplió su quehacer hacia el turismo.

También las **acciones promocionales** que se hacen en conjunto, incluso hacia países vecinos, es así que en la Región de Atacama han participado en ferias nacionales (ProTiempo Libre, Salón de Turismo, Mercado del Turismo) y también en la FIT de Argentina.

La Región de Coquimbo destaca la participación en conjunto con la municipalidad de La Serena en Ferias Internacionales como FITUR España y FIT DE Buenos Aires. También acciones promocionales entre La Serena y las comunas integrantes del Valle de Limarí.

La región del Maule participó en la Gira Promocional a Mendoza y en la Feria FIT de Buenos Aires.

Los territorios con mayor trayectoria en el tiempo y con mayor desarrollo del turismo tales como Araucanía Andina y Araucanía Lacustre (este último no es territorio Chileemprende), realizaron acciones promocionales en conjunto en la Región del Biobío. Asimismo, Sernatur

Regional participó en la Fitur de Buenos Aires en conjunto con las cinco zonas turísticas de la Araucanía.

La edición de **material turístico** de un determinado destino turístico y que incorpora a diferentes comunas es una de las acciones que mas resultados positivos ha tenido ya que son varios los municipios que se han coordinado y aportado recursos económicos para hacer material en conjunto. (Regiones de Atacama, Coquimbo). La Región de Valparaíso editó material en el marco del Programa Chile Emprende de Litoral de los Poetas y Valle de Aconcagua y también del Programa de Promoción 2008 de la Dirección Regional con fondos FNDR.

La Región Metropolitana, a partir de los territorios Chile Emprende, elaboró material promocional y difusión de Canal 13 por cable. En conjunto con los municipios se elaboró una Guía Turística regional.

La Región de Valparaíso destaca la colaboración de los Coordinadores Municipales de Turismo en la recopilación de información, actualización y confección de textos y distribución.

El plan de trabajo definido para el año 2008 en la Región de O'Higgins, tuvo como resultado más tangible las firmas de convenios de colaboración con 15 comunas de la región, que permitió la producción de material turístico para cada una de ellas.

En la región de Los Ríos, una de las acciones importantes del año 2008, fue la elaboración de 2000 polípticos con la oferta de circuitos turísticos familiares que se difundieron en el Mercado de Turismo, realizado en Santiago. En la Oportunidad SERNATUR diseño el folleto y los municipios pagaron la impresión de los 2.000 ejemplares.

**Fam tour.** Este tipo de capacitación es terreno ha sido importante en el trabajo de algunas regiones. Conocer los productos turísticos de otras comunas ayuda a ampliar las miradas y realizar alianzas o convenios que luego resultan relevantes para los habitantes.

El objetivo de familiarización es conocer destinos turísticos nacionales, para posteriormente convenir con el empresario turístico, valores preferenciales por concepto del Programa de Turismo Municipal, dando a los vecinos de las diferentes comunas la oportunidad de viajes organizados fuera de la región.

En el mes de mayo del 2008, los municipios integrantes de la mesa de turismo social de la Región Metropolitana, invitados por Termas de Puyehue y Aguas Calientes realizan un Fam tour a la localidad de Osorno.

Los CMT del territorio Maulesur fueron los encargados de recibir a los invitados de la red de Coordinadores de la región Metropolitana, quienes junto a algunos adultos mayores y periodistas visitaron la zona por tres días donde recorrieron los distintos lugares y luego terminamos con una evaluación del famtour que ha servido para fijar las prioridades de la mesa para el año 2009. (Maule)

En la Región del Biobío los Coordinadores de Turismo del Valle del Itata que integran el Consejo Público Privado, realizaron una pasantía a la localidad de Santa Cruz. También se hizo una gira a Pucón para conocer la experiencia de los profesionales del Departamento de Turismo de dicho municipio en temas de promoción turística, diseño de ordenanzas turísticas y el trabajo coordinado con otros departamentos como Dirección de Obras, tránsito y patentes municipales.

En la Región de Los Lagos se desarrollaron variadas actividades con los municipios, específicamente la organización de Fam Tour en Futaleufú y Pto. Varas, el apoyo en difusión de eventos con potencial turístico a través de avisos radiales, prensa, afiches, dípticos, etc. y la participación regional en el 2do Mercado del Turismo

### **2.3.1. Entre Privados:**

A través del programa Chile Emprende los territorios de Huasco y Copiapó financiaron la participación en la feria FIT de Argentina y Salón de Turismo 2008 (Región de Atacama).

La Región de Coquimbo destaca el trabajo que realizaron los privados que integran los 4 programas y paquetes turísticos preparados en la región, los que no habrían podido concretarse sin la coordinación de los CMT de las comunas involucradas.

En la Región del Biobío el trabajo emprendido con los pequeños y micros empresarios turísticos ha sido importante por cuanto les ha permitido generar vínculos, establecer circuitos turísticos con ellos y fundamentalmente, orientarlos en la formulación de proyectos para concursar subsidio y/o capital semilla para el mejoramiento de su infraestructura. Sin embargo esta importante tarea se ve muchas veces dificultada pues la institucionalidad de fomento prioriza la información hacia los encargados de fomento productivo y no necesariamente a los Coordinadores de turismo.

En la región de la Araucanía los temas más acuciantes son formalización de actividades de prestaciones de servicios, capacitación tanto en temas propios de la administración de negocios como en lo referente a prestaciones específicas del turismo. Otro tema también importante se refiere a la difusión, varios servicios de fomento han incorporado el turismo como eje de desarrollo, creando nuevas ofertas, pero descuidando el tema de la difusión de esas nuevas ofertas. Sernatur Regional ha estado trabajando con otras instituciones públicas de la región en lo referente a los temas anteriormente citados, cabe destacar el trabajo con Conadi, el que por medio de un convenio ha permitido asesorar técnicamente e invertir recursos a favor de microemprendedores turísticos mapuches.

En la región de Los Lagos Se llevaron a cabo una serie de seminarios de difusión de las normas de calidad turística que posteriormente comprendió el diagnóstico de brechas y la implementación de las normas de calidad en pequeñas y microempresas turísticas. También se organizaron Seminarios en pro de la calidad integral en temas relacionados con Turismo Accesible, Fijación de precios y promoción turística, Patrimonio cultural y turismo, etc.

En la Región de Aysén este tema ha sido abordado en diversas oportunidades, los resultados no han sido los esperados ya que no han surgido experiencias de asociatividad formal, solamente tenemos la experiencia del Municipio de Guaitecas donde se conformaron dos grupos con el fin de operar un producto definido. Los grupos se denominan Nómades del Sur y Wuentru – Wapi, ambos grupos operan productos de avistamientos de cetáceos y navegación en torno a isla y canales de la Comuna de Las Guaitecas.

Los principales problemas y debilidades que aparecen en la asociatividad entre privados en la región de Aysén, es la falta de un ente que pueda agruparlos de acuerdo a los servicios que ofrecen logrando conformar un producto que pueda ser comercializado por algún operador local. Esta situación, en la mayoría de las Comunas,

supera las capacidades y recursos manejados por los Coordinadores Municipales y Sernatur regional.

**2.3.2. La coordinación entre municipios** es fundamental en el trabajo del turismo social generalmente llevado a cabo por las organizaciones sociales de las comunas.

El municipio de Calera de Tango firmó convenio para efectos de estacionamientos liberados para sus buses con los municipios: Pichilemu, El Quisco, Cartagena, Valparaíso, Puerto Montt (renovación de convenio), Coquimbo y La Serena. Talagante por su parte, firmó convenio con el municipio de San Miguel y Lo Prado, a quien da tarifas preferenciales en el ingreso al Balneario Teguvalda.

En la región Metropolitana a través del coordinador de turismo, se ha dado asesoría técnica a los microempresarios turísticos en la elaboración de rutas turísticas, información sobre fuentes de financiamientos en donde postular sus proyectos, capacitaciones, difusión de los servicios y atractivos turísticos a través de material impreso comunal y página web del Servicio. Se han financiado acciones de promoción con fondos Chile Emprende en los territorios: Cordillera, Santiago Centro y Rutas Sol, donde principalmente los beneficiados son los empresarios turísticos.

Acciones Chile Emprende en la región Metropolitana: Fiesta de la Primavera – San José de Maipú, Fiesta de La Cerveza en Malloco – Peñaflor, Feria CATAM de la comuna de El Monte, Fiesta de La Vendimia de Isla de Maipú, Fiesta del Vino de Pirque, Fiesta de La Primavera en San José de Maipú. Proyecto Señalética turística en el Barrio Franklin y Rutas del Sol (Isla de Maipo y El Monte).

Proyecto de difusión de la oferta de atractivos y servicios de las rutas patrimoniales de la Región Metropolitana: Rutas del Sol (comunas de Talagante, Melipilla, Curacaví, Peñaflor, Isla de Maipú, El Monte y Alhué).

En la Región del Biobío las redes provinciales de coordinadores tienen reuniones periódicas bi mensuales, muchas veces se realizan además en distintas comunas para ir conociendo las diferentes realidades de cada coordinador y su entorno. Esta periodicidad ha contribuido a fortalecer los lazos personales y profesionales y con ello un apoyo concreto al trabajo que cada uno de ellos realiza en su comuna.

En la región de la Araucanía existe la Asociación de Municipios Turísticos Lacustres (AMTL), la que por finalidad coordinar acciones que vayan en beneficio del turismo lacustre, debido a las problemáticas que le son comunes en muchos aspectos, por ejemplo, manejo de cuencas, concesiones, manejo de recursos naturales como la pesca deportiva, conflictos en el uso de los recursos, ordenamiento territorial, planificación y ejecución de acciones de promoción, etc.

En la región de Los Lagos, a través de los territorios Chile Emprende, se han generado un serie de instancias de trabajo entre los municipios tales como circuitos turísticos integrados (Palena), proyectos de señalética turística (Palena, Llanquihue y Osorno), acciones de promoción nacional (Feria Pro Tiempo Libre) e internacional en la FIT Argentina.

### **2.3.3. Entre Municipios y Privados**

Generalmente la participación de los municipios en el calendario de acciones promocionales de las Direcciones Regionales es importante cuando los microempresarios no pueden asistir. La región de Atacama hace especial mención a la sobresaliente participación de los municipios.

La Red de Coordinadores de la Región de Coquimbo elaboró 4 programas turísticos a ser difundidos en el Mercado de Turismo 2008.

Un claro ejemplo de esta asociatividad es el 2º Mercado del Turismo que se organizó a inicios del mes de septiembre en la ciudad de Santiago.

En los territorios Chile Emprende de la Región Metropolitana existen 3 mesas públicas privadas: Cordillera, Rutas del Sol y Santiago Centro. En relación al Programa de Turismo Municipal, existen mesas públicas privadas en las comunas de Buin, Talagante y El Monte.

Durante el año 2008 a nivel regional se generaron convenios para el programa de turismo municipal con las siguientes empresas: Termas de Puyehue y Aguas Calientes, LAN Chile para viajes a Isla de Pascua.

Por su parte el municipio de Maipú generó convenios con los restaurantes Tierra Fértil de Coltauco, Acqua Bambi y Raíces de Doñihue, Viña Martel de San Felipe, Pato Santis de Cartagena, Viego Lobo de Mar de Valparaíso, Reggis de Viña del Mar, Punta del Este y Reggis y restaurante Charly de Con-Cón, todos ellos con tarifas preferenciales. Con el Museo del Carmen de Maipú para efectos de tarifas rebajadas en la realización del Tour Histórico de la comuna. Realizó convenios con Turismo Comapa, Agencias de Viajes Lime Light Tour.

La comuna de Buin de la Región Metropolitana se asoció con los restaurantes La Fontaine y Casa de Campo de Buin para la realización de eventos locales ligados al vino. Con Haras Santa Mónica para la visita de niños y familias en riesgo social, sin costo para este grupo objetivo. Con el Museo Andino de Fundación Claro Vial, para la realización de un programa social y cultural del "Día del Patrimonio". Con Viñas Pérez Cruz, Paseo del Vino y Santa Rita para la realización de circuitos sociales de la comuna y región.

En la región del Maule el trabajo más fuerte es el de los territorios Chile Emprende y en dicho caso se han concretado acciones como capacitaciones, promociones a nivel regional, nacional e internacional, aquí los municipios ayudan en la coordinación de los empresarios, en convocatorias, en el apoyo para formular proyectos, en el apoyo para conformar circuitos, en representar a la comuna o territorio como guías turísticos en famtour y en ferias promocionales.

Los coordinadores de turismo juegan un rol relevante en las mesas Chile Emprende, en las acciones que Sernatur realiza en los territorios y en el apoyo o patrocinio que Sernatur otorga a los diferentes eventos y actividades que organiza el municipio. (Biobío).

Es importante destacar el trabajo realizado por la Dirección Regional de Turismo de la Araucanía, quien integró la **Mesa Interinstitucional** de Turismo Mapuche, mesa de trabajo que componen, además de Sernatur, la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (Conadi, Subdirección Sur), el Programa Territorial Integrado (PTI) de

Corfo, Acción Sanitaria de la Seremi de Salud y la Agencia de Desarrollo productivo de la Araucanía (ARDP). Lo anterior, fundado en el hecho no menor, de que un número importante de iniciativas turísticas establecidas en distintas comunas de la Araucanía, son sustentadas por familias originarias de la etnia mapuche, por lo cual, la Mesa Interinstitucional de Turismo Mapuche es una instancia inédita en la Región destinada a hacer más coherente, coordinada y pertinente la acción de los servicios públicos, en donde los municipios tienen un rol destacado.

La región de Los Lagos cuenta con 4 Territorios Chile Emprende pertenecientes a las provincias Osorno, Chiloé, Palena y Llanquihue. Estos programas comprenden la participación de cada una de las comunas a través de su CMT y el alcalde como titular. Actualmente el SERNATUR Los Lagos está trabajando en 2 Proyectos Innova de CORFO en las provincias de Palena y Llanquihue.

En la Región de Aysén no se conocen convenios firmados entre municipios y privados en el marco del Programa de Turismo Municipal, no obstante en los Territorios Emprende de Palena Queulat, localizado en el norte de la región de Aysén, el Territorio Chelenko, localizado en el Lago General Carrera y río Baker, se han firmado convenios entre los Municipios y privados, para la ejecución de actividades orientadas a la promoción, giras tecnológicas y capacitación. En estos casos están involucrados los Municipios de Lago Verde, Cisnes, Río Ibáñez y Chile Chico.

#### **2.3.4. Segundo Mercado del Turismo**

En el marco del Programa de Turismo Municipal, los días 4 y 5 de septiembre se realizó el segundo **Mercado del Turismo**. El evento tiene como objetivo presentar nuevos destinos turísticos accesibles para el público en general (principalmente familias), organizaciones municipales (clubes deportivos, organizaciones de adultos mayores, grupos de iglesias, etc.), centros de padres y apoderados y servicios de bienestar de empresas públicas y privadas.

El Mercado, como su nombre lo indica, es un espacio determinado donde se produce la compra y venta de productos turísticos.

El Programa Nacional de Turismo Municipal ha puesto de manifiesto que la actividad turística nacional no sólo debe contemplarse en los municipios que históricamente han sobresalido por sus condiciones naturales o culturales y que por ende, poseen oportunidades para desarrollar el turismo, sino que todos los municipios del país tienen la posibilidad y la obligación de proyectarse para orientar y entregar oportunidades turísticas a sus vecinos en forma organizada y planificada, ya que el turismo interno no sólo se debe dar en el contexto de pensar en recibir turistas, sino también en la forma de generar movimiento interno.

Los micro y pequeños empresarios tienen un rol fundamental en la generación de estos nuevos productos turísticos, ya que muchos han comenzado a trabajar asociativamente con los municipios, generando ofertas atractivas y económicamente accesibles.

Estamos convencidos que espacios como el Mercado de Turismo ayuda a consolidar el turismo interno y potencian la necesidad de abrir espacios donde se asegure la participación de todos los ciudadanos, de tal forma de tener chilenos y chilenas con más oportunidades de acceso al turismo.

En la muestra estuvieron representadas 14 regiones, faltando solo la Región de Magallanes y Antártica Chilena.

Participaron 121 municipios del país (de 345), a diferencia del año anterior que participaron 113 municipalidades. No obstante es importante aclarar que a meses de elecciones municipales, tanto los recursos como los permisos de los funcionarios se hacen más complejos.

**PARTICIPACIÓN MUNICIPALIDADES  
AÑO 2007 - 2008**

<b>Región</b>	<b>Total Comunas 2007</b>	<b>Comunas participantes 2007</b>	<b>Total Comunas 2008</b>	<b>Comunas participantes 2008</b>
Arica y Parinacota	0	-	1	Arica
Tarapacá	7	Iquique, Alto Hospicio, Colchane, Huara, Pica, Pozo Almonte, Camiña	5	Iquique, Pozo Almonte, Colchane, Pica y Huara
Antofagasta	2	Antofagasta y San Pedro de Atacama	2	Mejillones y Taltal
Atacama	9	Chañaral, Caldera, Alto del Carmen, Freirina, Huasco, Copiapó, Tierra Amarilla, Diego de Almagro, Vallenar	9	Chañaral, Caldera, Alto del Carmen, Freirina, Huasco, Copiapó, Tierra Amarilla, Diego de Almagro, Vallenar
Coquimbo	12	Canela, Salamanca, Los Vilos, Illapel, Ovalle, Montepatria, Río Hurtado, La Serena, Vicuña, Paihuano, Coquimbo, Andacollo	8	La Serena, Coquimbo, Vicuña, Andacollo, Canela, Los Vilos, Illapel, Combarbala
Valparaíso	13	Quintero, Concón, Limache, El Quisco, Olmué, Quilpue, Santa María, Los Andes, Hijuelas, Puchuncaví, Isla de Pascua, Putaendo, Quillota.	24	San Felipe, La Ligua, Petorca, Cabildo, Quillota, Hijuelas, Olmué, Viña Del Mar, Quintero, Puchuncaví, Quilpue, Villa Alemana, Casablanca, Con Con, San Antonio, Cartagena, El Tabo, Algarrobo, Santo Domingo, Putaendo, Llay Llay, Los Andes, San Esteban, El Quisco
Metropolitana	21	Recoleta, Colina, Maipú, El Monte, Buin, Pudahuel, Curacaví, Talagante, Peñaflo, La Pintana, Lo Barnechea, Pirque, Alhué, Las Condes, Melipilla, Til Til, Peñalolén, la Reina, La Florida, Calera de Tango, Padre Hurtado, María Pinto.	17	Las Condes, La Pintana, La Reina, Calera de Tango, Pudahuel, Maipú, Peñaflo, Providencia, Recoleta, Melipilla, Buin, San Bernardo, El Monte, Curacaví, Talagante Peñalolén y Alhué
O'Higgins	3	Machalí, San Vicente Tagua Tagua, Pichilemu,	8	Rancagua, Coltauco:, Pichidegua, Machalí, San Vicente de TT, Codegua, Doñihue, Pichilemu
Maule	9	Chanco, Pelluhue, Cauquenes, San Clemente, Licantén, Maule, Pencahue, Vichuquén, Constitución.	11	Constitución, Chanco Talca, Linares San Clemente Molina, Constitución San Javier, Cauquenes, Pelluhue, Empedrado
Biobío	12	Arauco, Quillón, Concepción, Chillán, Coelemu, Cañete, Contulmo, Talcahuano, Lebu, Curanilahue, San Fabián de Alico, Hualpén.	12	Concepción, Hualpén, Hualqui, Tomé, Talcahuano, Lebu, Cañete, Curanilahue, Arauco, Coelemu, Ranquil, San Fabián
Araucanía	5	Pucón, Villarrica, Curacautín, Angol y T.Schmidt (L.Budi)	10	Angol, Cunco, Curacautín, Victoria, Vilcún, Curarrehue, Lonquimay, Pucón, Saavedra, Villarrica
Los Ríos	10	Valdivia, Corral, Mariquina, Panguipulli, Paillaco, La Unión, Río Bueno, Lago Ranco, Futrono, Los Lagos	4	Corral, Panguipulli, Futrono, Valdivia

*Servicio Nacional de Turismo – Programa Nacional de Turismo Municipal  
Informe de Gestión 2008*

<b>Región</b>	<b>Total Comunas 2007</b>	<b>Comunas participantes 2007</b>	<b>Total Comunas 2008</b>	<b>Comunas participantes 2008</b>
Los Lagos	6	Ancud, Purranque, Palena, Puyehue, Osorno, San Juan de la Costa	8	Osorno, Río Negro, San Juan de la Costa, Puyehue, Ancud, Castro, Puqueldón, Hualaihué
Aisén	1	Chile Chico	3	Coyhaique, Las Guaitecas, Chile Chico
Magallanes	2	Cabo de Hornos, Torres del Payne	0	-----
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>		<b>122</b>	

**PARTICIPACIÓN MICRO EMPRESARIOS  
Año 2008**

<b>Región</b>	<b>Empresarios Turísticos</b>	<b>Contactos realizados</b>
<b>Arica y Parinacota</b>	48	447
<b>Tarapacá</b>	S/I	S/I
<b>Antofagasta</b>	1	90
<b>Atacama</b>	S/I	S/I
<b>Coquimbo</b>	20	257
<b>Valparaíso</b>	95	455
<b>Metropolitana</b>	65	65
<b>O'Higgins</b>	74	175
<b>Maule</b>	52	329
<b>Biobío</b>	51	253
<b>Araucanía</b>	31	132
<b>Los Ríos</b>	3	157
<b>Los Lagos</b>	44	126
<b>Aysén</b>	3	120
<b>Magallanes</b>	-	-
<b>TOTAL</b>	487	2.606

Fuente: Direcciones Regionales de Turismo

## Oferta y demanda del mercado

La **oferta** presentada al público fue de 257 circuitos entregados a modo de paquete turístico (alojamiento, alimentación, actividades recreacionales, etc.) que fueron dispuestos a los asistentes en una “Guía de Ofertas Nacionales” editada para la ocasión.

El éxito no sólo estuvo en la oportunidad de venta de los productos turísticos, sino también en la cantidad de oportunidades de negocios que esta instancia significó entre municipios, operadores, empresarios y el público en general



Se invitó en forma especial a Jefes de Servicios de Bienestar de servicios públicos y privados, dirigentes sociales de municipios de la Región Metropolitana, Centros de Padres y Apoderados, Agencias de Viajes y Operadores Turísticos.

El primer día del evento se contabilizaron **2.059** personas, el segundo **2.983** personas, sumando en los dos días un total de **5.042 personas**.

## Programación de actividades

Se contó con una sala disponible para que las Direcciones Regionales, en conjunto con los Coordinadores Municipales de Turismo y los micro y pequeños empresarios, dieran a conocer la oferta a través de 14 presentaciones directas al público en diferentes horarios y también a operadores invitados para la ocasión. Las comunas se organizaron, según el número de ellas para dar a conocer sus circuitos, al final de ellas se realizaron también concursos para los asistentes con premios de estadías por uno o más días, almuerzos y productos típicos de las regiones.

También estuvo representada la gastronomía con las regiones de Arica y Parinacota, Antofagasta, Atacama, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.

Como parte importante de la actividad estuvo la participación de 12 grupos folklóricos de diversas comunas de las regiones Metropolitana y Valparaíso: Grupo Arcoiris de Maipú, Los Niños de Nuestra Villa de Peñaflor, Grupo Chilhue de la Comuna de Quillota, Grupo BASOFAN, Ballet Municipal Comuna de San Antonio, Los Naranjitos de Maipú, Grupo Tunquén, Comuna de Valparaíso, Desfile de Modas de la Comuna de La Ligua, Brotes de María de Calera de Tango, Colón Oriente de Las Condes, Paloma Cárcamo La Pintana, Los Metropolitanos Pudahuel, CPF Taparahi de San Bernardo

## Promoción y publicidad del evento

El Mercado contó con una importante promoción, en la televisión, los noticieros (Televisión Nacional, Canal 13 y Mega) no solo lo consideraron como noticia del día, sino que TVN hizo un enlace sobre el evento en dos oportunidades.

En el diario salieron los comunicados oficiales enviados por la Unidad de Comunicación de la Dirección Nacional. También estuvo como noticia en diarios regionales, lo importantes de esto último es que se contó con la información antes del evento y luego dando cuenta de la participación de las comunas en Santiago.

También se realizaron insertos de publicidad anunciando el evento del diario Publimetro. (se adjunta imagen de la publicación).



## Metro de Santiago

La publicidad en el Metro consideró dos trenes completos con elementos publicitarios, en la Línea 1 y Línea 4.



## Elementos de apoyo gráfico

También para el evento se realizaron varios elementos que sirvieron tanto de apoyo gráfico como de promoción:



Bolsas de papel



Alcancía



Dulces



Chapitas

Credencial



## Página web

Algunas semanas antes del evento se contó con un sitio en la página web de SERNATUR diseñada especialmente para el evento, la cual contenía historia del evento, fotografías, información general, apoyada con video del Director Nacional dandola bienvenida al portal.

El sitio recibió 6.144 visitas que provinieron de 59 países/territorios que se desglosan de la siguiente forma: 5.347 de Chile, 165 de Brasil, 164 de Argentina, 92 de Estados Unidos, 67 de España, 49 de México, 24 de Canadá, 24 de Francia, 21 de Perú, 21 de Alemania.

El promedio de tiempo en el sitio es de 2,9 minutos y el porcentaje de visitas nuevas fue de 70,12%.



## Evaluación

Con el fin de obtener una evaluación del evento, este año nuevamente se volvió a tomar una encuesta por comuna asistente con el fin de contar con elementos que permitan generar mayor cantidad de información sobre el impacto real que esto genera, tanto a nivel económico, como de participación social.

La retroalimentación es importante para fundamentar la importancia de volver a realizar esta actividad, no solo para obtener mayores recursos económicos, sino también para perfeccionar su desarrollo en el futuro.

La encuesta fue formulada para que el Coordinador Municipal de Turismo de la comuna u otro funcionario municipal a cargo del área la conteste, usando la información que maneja directamente y/o averiguando datos con empresarios, agrupaciones de turismo (cámaras, redes, otros), etc.

### **Por otra parte las Direcciones Regionales hacen un positivo balance del Mercado del Turismo:**

La Fiesta del Mercado del Turismo se ha constituido en una ocasión de aprendizaje y fortalecimiento del trabajo entre comunas y por sobre todo del trabajo de la imagen Regional.

Cada etapa realizada en los dos días de intenso trabajo es vivida y gestionada por los coordinadores con gran profesionalismo, entrega de información, exposición a grupos y degustación de productos típicos (Región de Coquimbo)

### **2.3.5. Ventajas y Desventajas de la Asociatividad**

#### **Ventajas**

- El trabajo asociativo en la región se ha planteado como un aporte al trabajo de la Red, se han producido uniones de trabajo que han sobrepasado los límites provinciales (Coquimbo).
- Se mejoran los vínculos personales y profesionales (Biobío)
- Se establecen redes de apoyo (Región del Biobío)
- La asociatividad permite tener claridad sobre los roles que deben cumplir los distintos actores del sistema turístico comunal. (Araucanía)
- La asociatividad permite sumar fuerzas al trabajo organizativo y de fortalecimiento de la actividad turística. (Araucanía).
- Economías de escala.
- Conformación de productos concretos (Aysén).
- Mejores oportunidades de capacitación (Aysén).
- Mayores posibilidades de financiamiento estatal y/o municipal (Aysén).
- Mayores ocasiones para hacer promoción y comercialización (Aysén).

#### **Desventajas**

- El trabajo con los privados siempre es lento, ya que requiere de un convencimiento de parte de este en realizar acciones con sus pares o con el Estado.
- En las mesas territoriales de los emprendes de la región se ha planteado en reiteradas ocasiones la necesidad de que la participación de los coordinadores de turismo es fundamental para mantener la "coordinación turística en las mesas técnicas". En las dos mesas territoriales de la región en el año 2008, Limarí y Choapa, no participan todos los coordinadores de turismo, por voluntad del gerente o de la mesa técnica. (Región de Coquimbo).
- La disparidad de desarrollo de la asociatividad, algunos territorios o municipios tienen larga trayectoria en cuanto a asociatividad y saben sus ventajas y desventajas. Otros municipios aún no la exploran y apuestan en forma desmedida sus expectativas en los resultados que se pudiesen lograr. (Araucanía).
- La falta de quórum mínimo para operar y tomar decisiones en algunas ocasiones dificulta y desmotiva a los participantes, especialmente a los privados. (Araucanía).
- Falta de recursos humanos y financieros para juntar a los actores (Aysén).
- Escasos interés de los actores por asociarse (Aysén).
- Diversidad de niveles de calidad de los servicios de los actores (Aysén).
- Oferta mayoritaria de microempresarios (Aysén).

## **2.4. ACCIÓN 4: TURISMO SOCIAL**

Las comunas que han incorporado el turismo social como uno de los beneficios que se entregan a sus vecinos, han encontrado un excelente medio para que el propio municipio sea evaluado exitosamente en su gestión, tanto por los vecinos, como por los empresarios que resaltan el trabajo emprendido en conjunto.

Existen a nivel nacional dos eventos importantes de resaltar en esta materia que es la compra de buses de turismo por parte de los municipios, con el fin de satisfacer la alta demanda que tienen los viajes en la comuna.

Otro aspecto son los circuitos que se realizan en el marco del turismo social comunal, es así que en la Región Metropolitana este tipo de turismo ha constituido un gran éxito de la mesa de turismo social en el fortalecimiento del turismo local. Uno de los objetivos principales de esta mesa, es poder crear circuitos turísticos a un bajo costo, para ser accesible la actividad turística a personas de menores ingresos. Como asimismo, incentivar el turismo emisivo y receptivo tanto en comunas de la región como del resto del país.

El total de personas movilizadas por concepto de turismo receptivo es de 112.476 y por concepto de turismo emisivo es de 14.442.

La Región de la Araucanía ha trabajado en conjunto con algunos municipios en relación a la adjudicación de Fondos Concursables para el Adulto Mayor de SENAMA. En este sentido, en colaboración con Sernatur, los municipios de Temuco, Cunco, Nueva Imperial, Purén, Renaico realizaron viajes que significó movilizar a 200 adultos mayores que viajaron a la ciudad de Valdivia.

Las condiciones financieras de las comunas de la región de Aysén, no les han permitido aun implementar programas de turismo social, no obstante es un tema de interés por lo cual, en la medida que se consigan recursos podrían generarse programas en los municipios más grandes como Coyhaique y Aysén.

### **2.4.1. Ventajas y Desventajas del trabajo con el Turismo Social en las comunas**

#### **Ventajas**

- La población local beneficiada reconoce los beneficios del turismo (Región de Atacama)
- Las acciones tendientes a desarrollar el turismo social siempre son realizadas de la mejor manera posible, pero en la región de Coquimbo el 90% de las comunas, este tipo de gestiones no las realiza las unidades o departamentos de turismo, sino que los Departamentos Sociales, adulto mayor u otro, lo que provoca una nula retroalimentación entre las acciones de difusión y gestión. Este trabajo se planteará en la gestión 2009.

#### **Desventajas**

- Se requiere de mucha coordinación y equipos de trabajo (Región de Atacama)
- En la Región del Maule no es un tema que lleven los CMT, en algunos casos se realiza pero son las asistentes sociales o Dideco quienes lo hacen y controlan, falta trabajo en este ámbito.