



GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS

**CARTERA DE INICIATIVAS E INICIATIVAS
PILOTO**

**POLÍTICA REGIONAL DE TURISMO E
IMAGEN REGIÓN DE LOS LAGOS**

PRODUCTO 2

infyde iD

Agosto 2015

Índice

1/ INTRODUCCIÓN	1
2/ CARTERA DE INICIATIVAS	2
PROGRAMA 1/ FORMALIZACIÓN Y COMPETITIVIDAD DE LA OFERTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS.....	2
PROGRAMA 2/ FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.....	6
PROGRAMA 3/ DIVERSIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA OFERTA DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	8
PROGRAMA 4/ TRANSFORMAR EN OPORTUNIDAD LA ADVERSIDAD.....	14
PROGRAMA 5/ PUESTA EN VALOR DE LA IDENTIDAD LOCAL PARA SU INCORPORACIÓN EN LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS	16
PROGRAMA 6/ MEJORAR LA ACOGIDA Y EXPERIENCIA DEL VISITANTE	17
PROGRAMA 7/ EDUCACIÓN PARA EL TURISMO	20
PROGRAMA 8/ ARTICULACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO PARA EL APOYO INTEGRAL AL TURISMO.....	22
3/ PROYECTOS PILOTO	25
INICIATIVA PILOTO 1/ APOYO PREVIO A LA FORMALIZACIÓN DE LOS EMPREDIMIENTOS TURÍSTICOS.....	26
INICIATIVA PILOTO 2/ ESCUELA DE OFICIOS	28
INICIATIVA PILOTO 3/ TURISMO MUJER	30
INICIATIVA PILOTO 4/ PROGRAMA DE COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN.....	31
INICIATIVA PILOTO 5/ TURISMO CULTURAL Y PATRIMONIAL.....	33
INICIATIVA PILOTO 6/ INTERVENCIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO RURAL COMO FUENTE PRIORITARIA DE INGRESOS EN TERRITORIOS RURALES	34
INICIATIVA PILOTO 7/ EDUCACIÓN AMBIENTAL Y CONSERVACIÓN DEL PAISAJE	35

1/ INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta la cartera preliminar de iniciativas que iniciarán la puesta en marcha de la Política. Estas iniciativas habrán de:

Demostración	Generarán un efecto demostración, especialmente entre las empresas del sector.
Realismo	Son factibles y acordes con el contexto y las circunstancias observadas en la región.
Superación de Brechas	Contribuirán a paliar las brechas observadas en la región en el sector turístico.
Complementariedad	Tratarán de aunar y coordinar medios y financiamientos de políticas y programas de distintas instancias.
Cooperación	Fomentarán la cooperación entre los agentes públicos privados vinculados al sector turístico
Coherencia	Habrán de mantener una lógica de conjunto y sincronización internos.
Posicionamiento internacional	Contribuirán al posicionamiento internacional del turismo de Los Lagos.
Pertinencia	Están alineadas con el resto de políticas regionales y nacionales de referencia

Estas iniciativas, que se desglosan en dos grupos. El primero, que contiene *las iniciativas que se desarrollarán en el tiempo de vigencia de la Política*, el segundo que incluye los *proyectos piloto* que se instrumentarán a corto plazo y que tendrán un objetivo demostrativo y de puesta en marcha de la Política.

2/ CARTERA DE INICIATIVAS

PROGRAMA 1/ Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos

EJES: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	
PROGRAMA 1: Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos sustentables	
INICIATIVA 1.1. Apoyo previo a la formalización y al proceso de certificaciones calidad y sello sustentable	
Objetivos	Reducir el grado de informalidad del sector y promover una oferta de servicios de calidad y acorde con un turismo sustentable.
Problemáticas a las que responde	<p>Alto grado de informalidad en el sector.</p> <p>Muy escaso número de servicios turísticos con certificación Q.</p> <p>Muy escaso número de alojamientos turísticos con el sello S.</p> <p>El bajo nivel de calidad y sustentabilidad de la oferta de servicios turísticos reduce la competitividad del turismo regional.</p>
Descripción / Acciones	<p>Se prestará apoyo a las empresas que proporcionan servicios turísticos para realizar todo el proceso desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Su formalización. • La adquisición de la certificación Q • La adquisición del sello S <p>Este proceso constará de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia técnica para apoyar la formalización de los emprendimientos turísticos • El diagnóstico de necesidades para cumplir los requerimientos de certificación. • Apoyo para incorporar en sus actividades los factores de calidad y sustentabilidad requeridos, es decir, las inversiones que habrá de realizar la empresa para alcanzar los estándares requeridos por la acreditación. • La realización de los trámites administrativos requeridos. <p>Este apoyo se instrumentará en base al asesoramiento personalizado durante todo el proceso mediante asistencias técnicas que en el caso de la formalización podrá realizarse a través de convenios con INDAP o SERCOTEC y con el apoyo de otros servicios públicos como SALUD.</p>
Beneficiarios	Emprendimientos y Empresas oferentes de servicios turísticos
Resultados e indicadores	<p>Mejora competitiva de la oferta de servicios turísticos en base a la calidad y sustentabilidad.</p> <p>Indicadores de Realización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acogida e información en 300 empresas de servicios turísticos. • Acompañamiento a 250 empresas <p>Indicadores de Resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> • 300 empresas formalizadas • 100 prestadores de servicios más con certificación Q • 60 alojamientos turísticos más con el sello S

Fuentes de Financiación posibles	SERNATUR FNDR SERCOTEC CORFO INDAP
Horizonte Temporal	Corto plazo (3-4 años) Iniciativa que puede ser puesta en marcha de manera inmediata, con una revisión anual puede considerarse el período de vigencia establecido para la Política.

EJE: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad

PROGRAMA 1: Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos sustentables

INICIATIVA 1.2: Nuevas Tecnologías e Innovación en Sustentabilidad (eco-innovación)

Objetivos	Apoyar la incorporación de las TIC, tecnologías de sustentabilidad y energías renovables en las actividades turísticas para la extensión del uso de internet y las redes sociales, la aplicación de innovaciones, la mejora de la productividad y la consecución de criterios de sustentabilidad.
Problemáticas a las que responde	Bajo nivel de incorporación de nueva tecnologías. Baja productividad en el sector turismo.
Descripción / Acciones	Diagnósticos de innovación y sustentabilidad grupales que determinen los requerimientos de una o más empresas para incorporar innovaciones. Definición de planes de acción grupales para la incorporación de nuevas tecnologías y tecnologías de sustentabilidad. Apoyo a la puesta en marcha de estos planes de acción grupales en los que las empresas comparten recursos (ejemplo, sitio web, mini central hidroeléctrica).
Beneficiarios	Empresas oferentes de servicios turísticos
Resultados e indicadores	Mejora de la competitividad y la asociatividad Indicadores de realización: <ul style="list-style-type: none"> • 50 diagnósticos • 40 Planes de Acción • 200 empresas apoyadas Indicadores de resultados: 200 empresas con nuevas tecnologías incorporadas
Fuentes de Financiación posibles	FNDR FIC R CORFO
Horizonte Temporal	Corto plazo (3 años) Iniciativa que puede ser puesta en marcha de manera inmediata, con una revisión anual puede considerarse el período de vigencia establecido para la Política.

EJE: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	
PROGRAMA 1: Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos sustentables	
INICIATIVA 1.3: Apoyo y acompañamiento al emprendimiento innovador	
Objetivos	<p>Generar nuevas actividades económicas vinculadas al turismo, que diversifiquen los productos turísticos de la Región.</p> <p>Apoyar la incorporación de nuevas tecnologías en las empresas oferentes de servicios turísticos.</p>
Problemáticas a las que responde	<p>Falta de actividades turísticas en ciertos destinos turísticos de la Región, que supone un menor tiempo de estancia del turista.</p> <p>Escasa incorporación de valor agregado en la oferta de servicios turísticos.</p>
Descripción/Acciones	<p>Apoyo a la definición de la idea de negocio y elaboración del plan de negocio.</p> <p>Apoyo y acompañamiento en la creación de la empresa.</p>
Beneficiarios	Nuevos emprendedores
Resultados e indicadores	<p>Indicadores de realización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acogida y acompañamiento a 100 emprendedores • 50 planes de negocio <p>Indicadores de resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> • 70 empresas creadas • 100 nuevos empleos
Fuentes de Financiación posibles	<p>FNDR</p> <p>SERCOTEC</p> <p>INDAP</p>
Horizonte Temporal	<p>Corto plazo (2 años)</p> <p>Iniciativa que puede ser puesta en marcha de manera inmediata, con una revisión anual puede considerarse el período de vigencia establecido para la Política.</p>

EJE: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	
PROGRAMA 1: Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos sustentables	
INICIATIVA 1.4: Apoyo al acondicionamiento para la accesibilidad universal de los servicios turísticos	
Objetivos	Reducir las barreras arquitectónicas y acondicionar los destinos turísticos para hacer del turismo una actividad accesible e inclusiva.
Problemáticas a las que responde	Falta de acondicionamiento de los servicios turísticos (alojamientos, restauración, transportes, etc.) para una accesibilidad universal. Escasez de actividades turísticas adaptadas a personas con algún tipo de discapacidad.
Descripción/Acciones	Línea de ayudas financieras a los prestadores de servicios para la adecuación de sus establecimientos de manera que sean accesibles (eliminación de barreras arquitectónicas) Asistencia técnica para la adaptación de productos, entornos y servicios de manera que sean accesibles a todas las personas.
Beneficiarios	La sociedad en su conjunto y en especial las personas con discapacidad.
Resultados e indicadores	Indicadores de realización: <ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento técnico a 200 establecimientos • Asesoramiento técnico a 50 prestadores de servicios para la adaptación de sus productos/servicios Indicadores de resultados <ul style="list-style-type: none"> • 100 empresas accesibles • 10 productos/servicios accesibles a personas con discapacidad
Fuentes de Financiación posibles	FNDR SERCOTEC INDAP CORFO
Horizonte Temporal	Medio-largo plazo (5-6 años)

Programa 2/ Formación y Capacitación

EJE: RECURSOS HUMANOS	
PROGRAMA 2: Formación y Capacitación	
INICIATIVA 2.1: Formación para gestores empresas turísticas.	
Objetivos	<p>Desarrollar las capacidades de gestión y de generación de proyectos en el sector turístico.</p> <p>Desarrollar las capacidades directivas para absorber la incorporación de nuevas tecnologías e innovaciones.</p>
Problemáticas a las que responde	<p>Escasa adecuación de los recursos humanos a las necesidades del sector.</p> <p>Escasa incorporación de valor agregado en la oferta de servicios turísticos.</p>
Descripción / Acciones	<p>Formación para gestores de empresas de servicios turísticos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión turística • Nuevas tecnologías y aplicaciones • Ingeniería de proyectos • Generación de programas de competencias laborales como incentivos para las certificaciones
Beneficiarios	Gestores de empresas turísticas
Resultados e indicadores	<p>Indicadores de realización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 200 gestores capacitados <p>Indicadores de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 50 nuevos proyectos turísticos
Fuentes de Financiación posibles	<p>FNDR</p> <p>FIC R</p> <p>SENCE</p> <p>CORFO</p> <p>SERCOTEC</p>
Horizonte Temporal	<p>Corto plazo (2 años)</p> <p>Iniciativa que puede ser puesta en marcha de manera inmediata, con una revisión anual puede considerarse el período de vigencia establecido para la Política.</p>

EJE: RECURSOS HUMANOS	
PROGRAMA 2: Formación y Capacitación	
INICIATIVA 2.2: Análisis de necesidades y Formación para personal de servicios turísticos.	
Objetivos	<p>Adecuación de la capacitación de los trabajadores a los requerimientos empresariales en turismo.</p> <p>Profesionalización de las actividades turísticas.</p> <p>Aumentar el atractivo del sector turismo como opción laboral.</p> <p>Promover la asociatividad mediante la formación conjunta.</p> <p>Promover la certificación de los empleados en la industria.</p>
Problemáticas a las que responde	<p>Informalidad y falta de profesionalización en el sector turismo.</p> <p>Escasez de personal calificado en turismo.</p>
Descripción / Acciones	<p>Análisis de necesidades de formación y capacitación en las empresas de servicios turísticos. En todos los niveles profesionales de la empresa.</p> <p>Definición de planes de formación para agrupaciones de empresas (misma actividad y/o similares necesidades de formación).</p> <p>Impartición de la formación a grupos de empresas</p> <p>Valoración de la formación.</p> <p>Áreas de formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de la experiencia laboral. • Perfiles profesionales demandados por las empresas • Formación para la incorporación de nuevas tecnologías, TIC y sustentabilidad • Articulación con las Municipalidades y establecimientos educacionales para certificaciones de sustentabilidad.
Beneficiarios	<p>Trabajadores de empresas de servicios turísticos</p> <p>Personas desempleadas que quieran y tengan las habilidades para trabajar en el sector turismo</p>
Resultados e indicadores	<p>Indicadores de realización</p> <ul style="list-style-type: none"> • 70 Diagnósticos de necesidades • 50 Planes de formación • 300 Personas formadas <p>Indicadores de Resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> • 80 Personas con certificados de experiencia laboral • 150 Personas contratadas
Fuentes de Financiación posibles	<p>FNDR</p> <p>FIC R</p> <p>SENCE</p> <p>SERCOTEC</p>
Horizonte Temporal	<p>Corto plazo-medio plazo (3-5 años)</p> <p>Iniciativa que puede ser puesta en marcha de manera inmediata, con una revisión anual puede considerarse el período de vigencia establecido para la Política.</p>

Programa 3/ Diversificación y Desarrollo de la Oferta de Productos Turísticos

EJE: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	
PROGRAMA 3: Diversificación y Desarrollo de la Oferta de Productos Turísticos accesibles y de bajo impacto ambiental	
INICIATIVA 3.1: El desarrollo de rutas de trekking-senderismo y actividades complementarias de tierra	
Objetivos	<p>Desarrollar un producto turístico "estrella" que posicione a la Región a nivel internacional</p> <p>Promover la asociatividad y la colaboración en torno a un producto turístico.</p> <p>Aumentar el tiempo de estancia y el gasto de los turistas en la Región.</p>
Problemáticas a las que responde	<p>La falta de una imagen regional a nivel internacional</p> <p>Baja tasa de ocupabilidad y pernociación.</p> <p>Desigual reparto territorial de las actividades turísticas</p> <p>Alta estacionalidad</p>
Descripción / Acciones	<p>Identificación de potenciales rutas de trekking-senderismo en los 5 destinos turísticos identificado otro tipo de actividades que pueden ser complementarias como cabalgatas, cicloturismo, avistamiento de aves, safaris fotográficos, turismo de lupa.</p> <p>Diseño y construcción de las rutas, incorporando: storytelling, infraestructuras y conectividad, apoyo a los emprendimientos.</p> <p>Diseño de mapas técnicos para el trekking-senderismo</p> <p>Organización de eventos internacionales y entrada en los circuitos internacionales de trekking</p> <p>Establecer circuitos oferta complementarias a cada ruta de trekking-senderismo</p> <p>Interconectar las rutas de trekking-senderismo para constituir una oferta regional (por ejemplo, rutas que unan los Parques Naturales)</p> <p>Promoción específica en el plan de promoción regional.</p>
Beneficiarios	Empresas de servicios turísticos
Resultados e indicadores	<p>Indicadores de realización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 Rutas potenciales identificadas • 15 Rutas construidas incluyendo mapas técnicos de las rutas <p>Indicadores de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30% Aumento número de turistas • 20% Aumento estancia turistas • 15%Aumento gasto turistas
Fuentes de Financiación posibles	<p>FNDR</p> <p>FIC R</p> <p>CORFO</p> <p>MOP</p> <p>SERNATUR</p> <p>MEDIO AMBIENTE</p> <p>CONAF</p>
Horizonte Temporal	Mediano y largo plazo (3-8 años). La identificación, definición y construcción de la ruta puede requerir 3 a 5 años.

EJE: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	
PROGRAMA 3: Diversificación y Desarrollo de la Oferta de Productos Turísticos.	
INICIATIVA 3.2: Conformación de rutas que combine: turismo de montaña, termas, turismo cultural-patrimonial y/o la observación de flora y fauna incluyendo circuitos integrados con otras regiones chilenas y argentinas	
Objetivos	<p>Desarrollar oferta de productos turísticos complementarios, accesibles y de bajo impacto ambiental que refuercen el atractivo de las rutas de trekking.</p> <p>Diversificar los productos turísticos y adaptarlos a la evolución de la demanda.</p> <p>Promover la asociatividad y la colaboración en torno a un producto turístico.</p> <p>Favorecer la complementariedad entre las actividades de la Región: alimentos y turismo</p> <p>Aumentar el tiempo de estancia y el gasto de los turistas en la Región.</p> <p>Reducir la estacionalidad</p> <p>Interconectar los destinos</p> <p>Fomentar actividades de bajo impacto, empresas y actividades sustentables, puesta en valor de los atractivos</p> <p>Fomentar la conservación en parques privados. Fomento a la interrelación entre industrias turísticas (pescar artesanal, choritos, salmón, ganadería, etc.).</p> <p>Impulsar la cooperación regional con otras regiones chilenas (Aysén, Los Ríos, La Araucanía) y con las provincias vecinas de Argentina (Neuquen y Río Negro).</p>
Problemáticas a las que responde	<p>Escasa asociatividad y colaboración en el sector turismo</p> <p>Congestión y saturación de determinados destinos.</p> <p>Alta estacionalidad.</p> <p>Bajas tasas de ocupabilidad y pernoctación</p> <p>Escasa cooperación interregional</p>
Descripción / Acciones	<p>Definición y construcción de rutas que combinen varios productos turísticos: naturaleza, cultura, artesanía y gastronomía.</p> <p>Desarrollo de nuevos productos turísticos (fiordos, glaciares, turismo de lupa, etc.)</p> <p>Creación de asociaciones (consorcios) público-privadas para la definición, construcción y gestión de rutas combinadas.</p> <p>Acuerdos con productores de alimentos para realizar campañas de promoción conjunta.</p> <p>Acuerdos de cooperación con las Regiones chilenas de La Araucanía, Los Ríos y Aysén y con las Provincias argentinas de Neuquen y Río Negro para el apoyo a proyectos que estén en marcha (corredor bioceánico, rutas escénicas, etc.) y para el impulso a la nuevos proyectos conjuntos.</p>
Beneficiarios	<p>Empresas de servicios turísticos</p> <p>Empresas productoras de alimentos</p>
Resultados e indicadores	<p>Indicadores de realización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 Rutas potenciales identificadas • 5 Rutas construidas • 2 proyectos interregionales <p>Indicadores de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15% Aumento número de turistas • 10% Aumento estancia turistas • 10% Aumento gasto turistas
Fuentes de Financiación posibles	<p>FNDR</p> <p>FIC R</p>

	CORFO MOP SERNATUR MEDIO AMBIENTE CONAF
Horizonte Temporal	Mediano y largo plazo (3-5 años) La identificación, definición y construcción de la ruta puede requerir de 3 a 5 años.

EJE: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	
PROGRAMA 3: Diversificación y Desarrollo de la Oferta de Productos Turísticos.	
INICIATIVA 3.3: Apoyo a los productos turísticos en nieve y cerros: esquí, escalada	
Objetivos	<p>Reducir la estacionalidad</p> <p>Potenciar los cerros como recurso turístico</p> <p>Aumentar el tiempo de estancia y el gasto de los turistas en la Región.</p> <p>Posicionar nueva actividades turísticas en la Región</p>
Problemáticas a las que responde	<p>Alta estacionalidad del turismo en los meses de verano (enero-febrero)</p> <p>Escasez de actividades turísticas diferentes</p> <p>Baja tasa de ocupabilidad y pernoctación.</p> <p>Desigual reparto territorial de las actividades turísticas</p>
Descripción / Acciones	<p>Formación de guías para escalada y esquí</p> <p>Desarrollo de infraestructuras de acceso y conectividad y equipamiento de las instalaciones</p> <p>Desarrollo oferta de servicios turísticos</p> <p>Impulso al emprendimiento de turismo de aventura</p>
Beneficiarios	<p>Guías de turismo que quieran capacitarse para ser instructores de escalada o esquí</p> <p>Emprendedores en turismo de aventura</p> <p>Localidades situadas cerca de cerros en los que se puedan realizar actividades de escalada o esquí</p>
Resultados e indicadores	<p>Indicadores de realización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20 guías formados • 10 nuevos emprendimientos <p>Indicadores de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 25% Aumento número de turistas • 30%Aumento estancia turistas • 20% Aumento gasto turistas
Fuentes de Financiación posibles	<p>FNDR</p> <p>FIC R</p> <p>CORFO</p> <p>MOP</p> <p>SERNATUR</p> <p>MEDIO AMBIENTE</p> <p>SERNAPESCA</p>
Horizonte Temporal	Mediano plazo-largo plazo (5-8 años)

EJE: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	
PROGRAMA 3: Diversificación y Desarrollo de la Oferta de Productos Turísticos.	
INICIATIVA 3.4: Desarrollo de actividades turísticas de agua: pesca recreativa, paseos náuticos, rafting	
Objetivos	<p>Preservación y conservación medio ambiente</p> <p>Eliminar la pesca furtiva</p> <p>Aumentar el tiempo de estancia y el gasto de los turistas en la Región.</p> <p>Reducir la estacionalidad</p>
Problemáticas a las que responde	<p>Pesca furtiva</p> <p>Baja tasa de ocupabilidad y pernociación.</p> <p>Desigual reparto territorial de las actividades turísticas</p>
Descripción / Acciones	<p>Replamamiento de los ríos</p> <p>Fiscalización y control de la pesca furtiva</p> <p>Desarrollo de infraestructuras de acceso y conectividad</p> <p>Desarrollo oferta de servicios turísticos</p>
Beneficiarios	<p>Población zonas en las que se ubican ríos para la pesca deportiva</p> <p>Empresas de servicios turísticos</p>
Resultados e indicadores	<p>Indicadores de realización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 Ríos repoblados <p>Indicadores de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 25% Aumento número de turistas • 30%Aumento estancia turistas • 20% Aumento gasto turistas
Fuentes de Financiación posibles	<p>FNDR</p> <p>FIC R</p> <p>CORFO</p> <p>MOP</p> <p>SERNATUR</p> <p>MEDIO AMBIENTE</p> <p>SERNAPESCA</p>
Horizonte Temporal	Mediano plazo (3-5 años)

EJE: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	
PROGRAMA 3: Diversificación y Desarrollo de la Oferta de Productos Turísticos.	
INICIATIVA 3.5: Puesta en valor de y apoyo a las actividades turísticas sustentables en las reservas de la Biosfera y las Áreas Silvestres Protegidas	
Objetivos	<p>Preservación y conservación medio ambiente y del patrimonio natural</p> <p>Aumentar el tiempo de estancia y el gasto de los turistas en la Región.</p> <p>Reducir la estacionalidad</p>
Problemáticas a las que responde	<p>Escasa utilización de las reservas de la biosfera y las Áreas Silvestres Protegidas para la realización de actividades turísticas sustentables</p> <p>Baja tasa de ocupabilidad y pernoctación.</p> <p>Desigual reparto territorial de las actividades turísticas</p>
Descripción / Acciones	<p>Acciones formativas culturales y científicas en las reservas de la biosfera y áreas silvestres protegidas</p> <p>Diseño de rutas en relación a la historia de las poblaciones locales.</p> <p>Fomento del emprendimientos turísticos en las comunidades ubicadas en estas zonas (agroturismos, restaurantes, guías, artesanías, etc.)</p> <p>Desarrollo de productos y servicios turísticos</p> <p>Señalética turística con información sobre las características de la zona.</p>
Beneficiarios	Comunidades ubicadas en el área de la Reserva de la Biosfera y en las Áreas Silvestres Protegidas
Resultados e indicadores	<p>Indicadores de realización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 personas capacitadas • 5-8 nuevos emprendimientos • 2 nuevas rutas diseñadas <p>Indicadores de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15% Aumento número de turistas • 20%Aumento estancia turistas • 20% Aumento gasto turistas
Fuentes de Financiación posibles	<p>FNDR</p> <p>FIC R</p> <p>CORFO</p> <p>MOP</p> <p>SERNATUR</p> <p>MEDIO AMBIENTE</p> <p>CONAF</p> <p>CONADI</p>
Horizonte Temporal	Mediano plazo-largo plazo (5-8 años)

Programa 4/ Transformar en oportunidad la adversidad

EJE: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	
PROGRAMA 4: Transformar en oportunidad la adversidad	
INICIATIVA 4.1: Modelo de articulación con el sector turismo afectadas por catástrofes naturales	
Objetivos	<p>Recuperación de las actividades turísticas en las zonas afectadas por erupciones volcánicas y catástrofes naturales.</p> <p>Promover imagen de país seguro y eficiente</p> <p>Establecer las bases para un plan de contingencia para casos de catástrofes naturales o provenientes de otras industrias (acuicultura, ganadería, minería)</p>
Problemáticas a las que responde	Paralización de las actividades turísticas por erupciones volcánicas y catástrofes naturales.
Descripción / Acciones	<p>Acuerdo interinstitucional para hacer converger los financiamientos necesarios para la reconstrucción y recuperación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructuras • Emprendimiento • Inversiones productivas <p>Creación de una comisión o grupo de trabajo que coordine y gestione las actuaciones integradas en estas zonas.</p> <p>Definición y puesta en marcha de un plan de acción especial integrado para estos territorios que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La reparación de las infraestructuras • La conectividad • La recuperación del Medio Ambiente • Capacitación en prevención de riesgos, capacitación, planes de riesgo a nivel empresa y nivel local.
Beneficiarios	<p>Población residente en las zonas afectadas por erupciones volcánicas</p> <p>Empresas de servicios turísticos</p>
Resultados e indicadores	<p>Indicadores de realización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 Acuerdo interinstitucional • 1 Comisión/Grupo de trabajo constituido • 1 Plan de Acción especial definido <p>Indicadores de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60% Población favorecida • 15% Aumento llegadas y estancia turistas • 25 Nuevos emprendimientos • 100 personas capacitadas en prevención de riesgos
Fuentes de Financiación posibles	<p>FNDR</p> <p>FIC R</p> <p>CORFO</p> <p>MOP</p> <p>SERNATUR</p>

EJE: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	
PROGRAMA 4: Transformar en oportunidad la adversidad	
INICIATIVA 4.1: Modelo de articulación con el sector turismo afectadas por catástrofes naturales	
	MEDIO AMBIENTE VIVIENDA Y URBANISMO
Horizonte Temporal	Mediano plazo (5 años)

EJE: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	
PROGRAMA 4: Transformar en oportunidad la adversidad	
INICIATIVA 4.2: Puesta en valor de los volcanes como recursos turísticos: rutas de volcanes, centro de interpretación de la vulcanología	
Objetivos	Convertir en atractivo para el turista la amenaza natural Promover imagen de país seguro y eficiente Desarrollar una nueva oferta turística con mayor valor agregado.
Problemáticas a las que responde	Paralización de las actividades turísticas por erupciones volcánicas
Descripción / Acciones	<ul style="list-style-type: none"> • La apuesta por el turismo rural • El desarrollo de nuevos productos turísticos • Su integración o la conformación de nuevas rutas, como productos turísticos. • Promoción específica en base al elementos diferenciador: volcán • Creación de un centro de interpretación de volcanes • Elaboración de un plan de marketing para la zona afectada por el volcán (enfocado en el marketing online)
Beneficiarios	Población residente en las zonas afectadas por erupciones volcánicas Empresas de servicios turísticos
Resultados e indicadores	<p>Indicadores de realización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 nuevos emprendimientos • 1 Plan de marketing online • 1 Centro de interpretación de vulcanología • 2 nuevas rutas alrededor del volcán <p>Indicadores de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20% Aumento llegadas y estancia turistas
Fuentes de Financiación posibles	FNDR FIC R CORFO SERNATUR SERCOTEC SERNAGEOMIN
Horizonte Temporal	Corto – mediano plazo (2-4 años)

Programa 5/ Puesta en valor de la identidad local para su incorporación en los productos turísticos

EJE: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos Cultura y Patrimonio	
PROGRAMA 5: Puesta en valor de la identidad local para su incorporación en los productos turísticos	
INICIATIVA 5.1: Aplicación del conocimiento: nuevas tecnologías, sustentabilidad y construcción del relato.	
Objetivos	Facilitar el acceso al conocimiento necesario para incorporar valor agregado a los productos turísticos. Promover la generación de conocimiento específico y adaptado a los requerimientos de la oferta turística regional.
Problemáticas a las que responde	Baja incorporación de nuevas tecnologías en la oferta turística Escasa incorporación de la historia local, del "cuento" o storytelling en los productos turísticos.
Descripción / Acciones	Apoyo a la difusión de la oferta de conocimiento para el turismo en la Región: nuevas tecnologías (TIC), energías renovables, tecnologías sustentabilidad, historia y cultura, antropología y etnografía, diseño y artesanía, reducción de barreras arquitectónicas. Apoyo al desarrollo de proyectos de I+D+I que generen conocimiento aplicable y demandado por las actividades turísticas de la Región.
Beneficiarios	Entidades generadoras de conocimiento para el turismo Empresas servicios turísticos
Resultados e indicadores	Indicadores de realización: <ul style="list-style-type: none"> • 12 Acciones de presentación y difusión de la oferta de conocimiento • 50 Proyectos de generación de conocimiento apoyados Indicadores de resultados: <ul style="list-style-type: none"> • Oferta regional de conocimiento para el turismo
Fuentes de Financiación posibles	FNDR FIC R CORFO CONICYT SERNATUR SERCOTEC
Horizonte Temporal	Mediano plazo (3-5 años)

Programa 6/ Mejorar la acogida y experiencia del visitante

EJE: PROMOCIÓN	
PROGRAMA 6: Mejorar la acogida y experiencia del visitante	
INICIATIVA 6.1: La creación de la red de oficinas de turismo municipales.	
Objetivos	<p>Coordinar y mejorar la información turística sobre la Región.</p> <p>Aumentar el tiempo de estancia y el gasto de los turistas en la Región.</p> <p>Reducir la estacionalidad</p>
Problemáticas a las que responde	<p>Falta de información sobre los atractivos, iniciativas y actividades turísticas</p> <p>Descoordinación en el sector público.</p>
Descripción / Acciones	<p>Creación de una red de oficinas de turismo a partir de la comisión de oficinas municipales de turismo.</p> <p>Trabajo en red para el diseño y la elaboración de materiales informativos del turismo en la Región.</p> <p>Uso de la imagen de marca regional</p> <p>Definición de actividades que pueden ser realizadas de manera conjunta por las oficinas de turismo municipales</p> <p>Intercambio de experiencias entre las oficinas de la red</p> <p>Definición y puesta en marcha de un programa de formación dirigido a los encargados de las oficinas municipales de turismo</p> <p>Desarrollo de proyectos de información local para turistas (paneles informativos, miradores, parques, rutas, mejora de carteles en ruta 5, paradas con información turística, etc.)</p> <p>Diseño de mapas turístico comunales con información correcta de los atractivos turísticos de la comuna.</p>
Beneficiarios	Oficinas municipales de turismo
Resultados e indicadores	<p>Indicadores de realización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la red de oficinas de turismo municipales • 8-12 Encuentros de la red • 1 Plan de actividades conjuntas • 10 Intercambios • 3 Materiales informativos • 1 Programa de formación específico para los responsables de las oficinas municipales de turismo • 1 proyecto de información en cada uno de los 5 destinos priorizados <p>Indicadores de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información turística regional • Aumento en un 20% del número de turistas atendidos en las oficinas de turismo
Fuentes de Financiación posibles	<p>FNDR</p> <p>SERNATUR</p> <p>MUNICIPALIDADES</p>
Horizonte Temporal	Corto y mediano plazo (3-5 años)

EJE: PROMOCIÓN	
PROGRAMA 6: Mejora de la acogida y experiencia del visitante	
INICIATIVA 6.2: Sensibilización de la población en relación al turismo y Educación en la historia y cultura regional	
Objetivos	Sensibilizar y educar en la historia y la cultura de la región para que la población sea un informante de referencia para los turistas.
Problemáticas a las que responde	Falta de información sobre los atractivos, iniciativas y actividades turísticas
Descripción / Acciones	<p>Plan de medios para sensibilizar a la población sobre la importancia del turismo sustentable en la Región.</p> <p>Actividades para el conocimiento de la historia y cultura de las comunas (rutas por la comuna, paneles informativos en lugares históricos y culturales, etc.)</p> <p>Acciones formativas para grupos específicos como taxistas, carabineros, técnicos de ventas, comerciantes, etc.</p> <p>Diseño de mapas regionales</p>
Beneficiarios	Población residente en la Región de Los Lagos
Resultados e indicadores	<p>Indicadores de realización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9 eventos de sensibilización • 1 Plan de Medios • 40 acciones educativas • Diseño de 1 mapa regional turístico precisos <p>Indicadores de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10.000 personas formadas
Fuentes de Financiación posibles	FNDR MINEDUC SERCOTEC SENCE SERNATUR
Horizonte Temporal	Medio - largo plazo (5-8 años)

EJE: PROMOCIÓN	
PROGRAMA 6: Mejorar la acogida y experiencia del visitante	
INICIATIVA 6.3: Promoción del uso de la marca región.	
Objetivos	Construir Imagen Región Promoción de la Región en su conjunto
Problemáticas a las que responde	Falta imagen de marca regional
Descripción/ Acciones	Vincular los apoyos públicos a las actividades turísticas al uso de la marca regional. Presentación y difusión de la imagen de marca regional entre los actores regionales de turismo.
Beneficiarios	Empresas de servicios turísticos Oficinas municipales de turismo
Resultados e indicadores	Indicadores de realización: <ul style="list-style-type: none"> • 6 eventos de presentación de la marca regional • 500 actores regionales informados Indicadores de resultados: <ul style="list-style-type: none"> • Nº empresas que han incorporado la marca regional
Fuentes de Financiación posibles	FNDR SERNATUR
Horizonte Temporal	Corto plazo (2 años)

Programa 7/ Educación para el Turismo

EJE: FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	
PROGRAMA 7: Educación para el Turismo	
INICIATIVA 7.1: Nuevos Perfiles Profesionales para el Turismo	
Objetivos	Adecuar la formación a la evolución de los perfiles profesionales en turismo Mejorar la oferta formativa regional en turismo
Problemáticas a las que responde	Baja cualificación y no adecuada a las necesidades Bajo nivel de la oferta formativa
Descripción / Acciones	Caracterización del mercado de trabajo del sector Turismo y de los niveles de cualificación: identificación de los posibles cambios en el mercado laboral, que permita obtener un mapa del mercado laboral y la caracterización del sector Turismo en la Región. Identificación de los perfiles profesionales presentes y futuros vinculados a los nuevos requerimientos del sector Turismo. Mapa de la Oferta Formativa vinculada a los perfiles profesionales de futuro del sector Turismo (oferta existente y carencias). Recomendaciones operativas para el alineamiento de la oferta educativa con los requerimientos del sector Turismo.
Beneficiarios	Trabajadores y demandantes de empleo Empresas
Resultados e indicadores	Indicadores de realización: <ul style="list-style-type: none"> • 1 Mapa de perfiles profesionales • 1 Mapa oferta formativa • Recomendaciones Indicadores de resultados: <ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de nuevos módulos formativos en la educación y formación en turismo.
Fuentes de Financiación posibles	FNDR MINEDUC
Horizonte Temporal	Mediano/largo plazo (5-8 años)

EJE: FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	
PROGRAMA 7: Educación para el Turismo	
INICIATIVA 7.2: Educación en la historia y la cultura regional / local en las enseñanzas básicas y medias.	
Objetivos	Incorporar el aprendizaje de la historia y la cultura regional y local en las mallas curriculares de enseñanza básica y media
Problemáticas a las que responde	Desconocimiento de la cultura e historia local y regional por parte de la población escolar
Descripción / Acciones	<p>Promoción de la articulación con el sistema educativo de iniciativas orientadas a la incorporación de materias relacionadas con la historia local y regional en las aulas.</p> <p>Selección del material para trabajar con el profesorado para introducir la historia y cultura local/regional en las aulas</p> <p>Desarrollo de una metodología de trabajo con los docentes que incorpore el conocimiento de la historia y cultural local/regional de manera lúdica para su enseñanza.</p> <p>Elaboración de una guía docente para la enseñanza de la historia y cultura regional y local</p>
Beneficiarios	<p>Docentes de enseñanza básica y media</p> <p>Alumnado de enseñanza básica y media</p>
Resultados e indicadores	<p>Indicadores de realización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 guía docente • 1 metodología de trabajo <p>Indicadores de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 escuelas por provincia han incorporado la educación en la historia y cultura local/regional en su oferta formativa • 100 estudiantes formados en historia y cultura local/regional
Fuentes de Financiación posibles	<p>FNDR</p> <p>MINEDUC</p> <p>DEM</p>
Horizonte Temporal	Mediano/largo plazo (6-10 años)

Programa 8/ Articulación del sector público para el apoyo integral al turismo

EJE: GOBERNANZA	
PROGRAMA 8: Articulación del sector público para el apoyo integral al Turismo	
INICIATIVA 8.1: Herramientas: Observatorio demanda y sustentabilidad	
Objetivos	Desarrollar instrumentos para la gobernanza y el seguimiento del turismo. Asegurar la sustentabilidad de las iniciativas turísticas.
Problemáticas a las que responde	Descoordinación en el sector público. Falta de diálogo público-privado
Descripción / Acciones	Creación de una unidad de vigilancia estratégica u observatorio de turismo sustentable que lleve a cabo el seguimiento de la demanda turística y de los recursos turísticos de la Región. Analizará la evolución y las tendencias de la demanda de turismo sustentable, al mismo tiempo que se observará el estado de conservación y adecuación a los cambios en la demanda de los recursos turísticos. Esta unidad será definida y creada conjuntamente por los servicios públicos vinculados al turismo.
Beneficiarios	Sector Turismo de la Región
Resultados e indicadores	Indicadores de realización: <ul style="list-style-type: none"> Definición y creación de la unidad de vigilancia estratégica Indicadores de resultados: <ul style="list-style-type: none"> Informes de evolución del sector turismo sustentable
Fuentes de Financiación posibles	FNDR CORFO SERCOTEC SERNATUR
Horizonte Temporal	Mediano plazo (3-5 años)

EJE: GOBERNANZA	
PROGRAMA 8: Articulación del sector público para el apoyo integral al Turismo	
INICIATIVA 8.2: Guía para la convergencia de acciones en turismo	
Objetivos	Sensibilizar a los actores públicos sobre la importancia del turismo y la necesidad de incorporarlo en sus programas y medidas. Concienciar de la incidencia de las actuaciones públicas sobre el entorno que determina y condiciona el desarrollo del turismo.
Problemáticas a las que responde	Descoordinación en el sector público.
Descripción / Acciones	Elaboración de una Guía para el sector público que instruya y oriente la incorporación de consideraciones relativas al turismo en las políticas y programas públicos con incidencia en el turismo regional. La Guía contendrá orientaciones relativas a: <ul style="list-style-type: none"> • La incorporación del apoyo al turismo en las políticas y programas. • La introducción de consideraciones relativas al turismo en el desarrollo de los factores de entorno que inciden en el turismo, tales como el medio ambiente, las obras públicas o la conectividad. • La utilización de la imagen de marca regional. Asimismo, se realizarán acciones de presentación de esta guía a los servicios públicos.
Beneficiarios	Servicios públicos vinculados al turismo
Resultados e indicadores	Indicadores de realización: <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la Guía Indicadores de resultados: <ul style="list-style-type: none"> • Incorporación del turismo regional en los programas públicos de apoyo a la competitividad y el desarrollo.
Fuentes de Financiación posibles	FNDR CORFO SERCOTEC MEDIO AMBIENTE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES OBRAS PUBLICAS
Horizonte Temporal	Mediano Plazo (3 años)

EJE: GOBERNANZA	
PROGRAMA 8: Articulación del sector público para el apoyo integral al Turismo	
INICIATIVA 8.3: Gobernanza en los destinos turísticos: definición y puesta en marcha de proyectos especiales de gran impacto	
Objetivos	Definir un programa que dé cabida a proyectos especiales que resulten de gran impacto para el sector turismo en la Región de Los Lagos.
Problemáticas a las que responde	Coordinación y gobernanza del sector
Descripción / Acciones	Definición de un programa general que dé cabida a proyectos especiales que sean de gran impacto, como pueden ser las iniciativas piloto.
Beneficiarios	Las empresas del sector
Resultados e indicadores	Indicadores de realización: <ul style="list-style-type: none"> • 1 Programa definido Indicadores de resultados: <ul style="list-style-type: none"> • Realización de un programa en coordinación con diferentes servicios públicos que de cabida a proyectos de gran envergadura e impacto.
Fuentes de Financiación posibles	FNDR CORFO SERCOTEC MEDIO AMBIENTE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES OBRAS PUBLICAS
Horizonte Temporal	Mediano-largo Plazo (5-10 años)

3/ PROYECTOS PILOTO

La implementación de la Política Regional de Turismo se realizará a través de Iniciativas Piloto que tienen un doble objetivo:

1. Iniciar la rápida puesta en marcha de la PRT a través de iniciativas piloto que den respuesta a las necesidades más relevantes identificadas en la fase de diagnóstico y que retroalimenten esta implementación.
2. Ejercer un efecto demostración que permita mostrar a los agentes regionales la viabilidad y el potencial de la Política e incitarles a sumarse o a iniciar procesos complementarios.

Se plantean 7 iniciativas piloto enmarcadas en los siguientes ejes y programas de la Política Regional de Turismo e Imagen Región de Los Lagos:

EJE	PROGRAMA	INICIATIVA PILOTO
Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	P1: Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos sustentables	IP 1: Apoyo previo a la formalización de los emprendimientos turísticos IP 3: Turismo Mujer IP 6: Intervención para el desarrollo del turismo rural como fuente prioritaria de ingresos en territorios rurales
Capital Humano	P2: Formación y Capacitación	IP 2: Escuela de Oficios del Sector Turismo
Promoción	P6: Mejora de la acogida y experiencia del visitante	IP 4: Programa de Comunicación, Difusión y Promoción
Cultura y Patrimonio	P5: Puesta en valor de la identidad local para su incorporación en los productos turísticos	IP 5: Turismo Cultural y Patrimonial
Medio Ambiente Gobernanza	P8: Articulación del sector público para el apoyo integral al turismo	IP 7: Educación ambiental y Conservación del Paisaje

INICIATIVA PILOTO 1/ Apoyo previo a la formalización de los emprendimientos turísticos

EJES: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	
PROGRAMA 1: Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos sustentables	
INICIATIVA PILOTO 1. Apoyo previo a la formalización de los emprendimientos turísticos	
Objetivos	Reducir el grado de informalidad del sector especialmente en el ámbito rural
Problemáticas a las que responde	<p>Alto grado de informalidad en el sector.</p> <p>Elevado costo del proceso de formalización</p> <p>Desconocimiento sobre el proceso de formalización</p> <p>El bajo nivel de calidad y sustentabilidad de la oferta de servicios turísticos reduce la competitividad del turismo regional.</p>
Descripción / Acciones	<p>Se prestará apoyo a los emprendimientos turísticos, especialmente del ámbito rural, para facilitar su formalización a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de mesas de trabajo en las que participaran los servicios públicos (salud, sernatur, corfo, sercotec, indap, gore) y las municipalidades para guiar el emprendimiento de turismo y que identificarán grupos de posibles beneficiarios para la formalización. • Elaboración de una guía con todos los requisitos que debe cumplir el emprendimiento para su formalización • Creación de una bolsa de consultores que serán contratados por los servicios (corfo, sercotec, indap a través del FNDR) y que serán los encargados de realizar el trabajo de formalización de los emprendimientos turísticos. <p>Este proceso constará de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El diagnóstico de necesidades para cumplir los requerimientos de formalización. • Asistencia técnica para apoyar la formalización de los emprendimientos turísticos • La realización de los trámites administrativos requerido para la formalización. <p>Este apoyo se instrumentará en base al asesoramiento personalizado durante todo el proceso mediante asistencias técnicas.</p>
Beneficiarios	Emprendimientos oferentes de servicios turísticos del ámbito rural
Resultados e indicadores	<p>Incremento en el número de emprendimientos formalizados y mejora de la calidad de la oferta de servicios turísticos.</p> <p>Indicadores de Realización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acogida e información en 300 empresas de servicios turísticos. • Acompañamiento a 250 empresas <p>Indicadores de Resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> • 300 empresas formalizadas • 1 bolsa de consultores certificados para dar asistencia técnica en la formalización de emprendimientos turísticos • 4 Mesas de trabajo constituidas (una por provincia)
Fuentes de Financiación	FNDR

EJES: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	
PROGRAMA 1: Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos sustentables	
INICIATIVA PILOTO 1. Apoyo previo a la formalización de los emprendimientos turísticos	
posibles	SERCOTEC CORFO
Entidades públicas participantes	GORE SERNATUR SEREMI SALUD INDAP SERCOTEC
Horizonte Temporal	Corto plazo (1-4 años) Iniciativa que puede ser puesta en marcha de manera inmediata, con una revisión anual puede considerarse el período de vigencia establecido para la Política.

INICIATIVA PILOTO 2/ Escuela de Oficios

EJE: CAPITAL HUMANO	
PROGRAMA 2: Formación y Capacitación	
INICIATIVA PILOTO 2: Escuela de Oficios del Sector Turismo	
Objetivos	<p>Crear un modelo de gestión para la puesta en marcha de una escuela de oficios para la capacitación y mejora de la calificación en los oficios de turismo (mucama, garzón/a, recepcionista, ayudante de cocina, etc.), que aglutine los programas más pertinentes de SENCE.</p> <p>Mejorar las condiciones de empleabilidad en función de la demanda laboral del sector turismo.</p>
Problemáticas a las que responde	<p>Bajo nivel de calificación de quienes trabajan en el sector turismo.</p> <p>Falta de personas para trabajar en los oficios de turismo.</p> <p>Bajo nivel de adaptación de los/as trabajadores/as a las necesidades del sector.</p> <p>Necesidad de mejorar la atención y el servicio al cliente</p>
Descripción / Acciones	<p>Elaboración de un convenio de programación para la puesta en marcha de la Escuela de Oficios entre GORE y SENCE para dar formación a las personas beneficiarias.</p> <p>Establecimiento de nexos con el sector productivo turismo para determinar las prioridades del sector y comprometer la participación en el desarrollo de la Escuela de Oficios.</p> <p>Definición de los oficios prioritarios a abordar por la Escuela de Oficios y de las metodologías de impartición incluyendo maestros guía.</p> <p>Definición de la formación impartida en la Escuela de Oficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidades blandas (organización, motivación, actitud y manejo de expectativas, etc.) ▪ Idiomas (inglés, portugués) ▪ Formación específica en los oficios relacionados con turismo <p>Definición de un programa de giras de conocimiento de experiencias para los estudiantes beneficiarios de la Escuela de Oficios.</p> <p>Definición de un modelo de itinerarios formativos para la certificación de oficios. Un ejemplo de itinerario formativo (a través de una serie de módulos de capacitación y prácticas en empresas, se llega a la certificación oficial).</p> <div style="text-align: center;"> <p>ITINERARIO FORMATIVO DE ALOJAMIENTO Y RECEPCIÓN</p> <p>El diagrama muestra un flujo de actividades desde el inicio hasta la certificación oficial. Las actividades se agrupan en tres categorías principales: Operaciones básicas de pisos en alojamientos (línea roja), Gestión de pisos y limpieza en alojamientos (línea verde) y Recepción en alojamientos (línea azul). Los módulos formativos certificados parciales acumulables (cuadrados) incluyen: 'Arreglo de habitaciones y zonas comunes en alojamientos', 'Limpieza y arreglo de pisos en alojamientos', 'Planchado y arreglo de ropa en alojamientos', 'Gestión de departamentos del área de alojamiento', 'Organización y atención al cliente en pisos', 'Control de procesos en pisos', 'Recepción atención al cliente', 'Gestión de departamentos del área de alojamiento', 'Inglés profesional para turismo' y 'Acciones comerciales y reservas'. Los módulos formativos transversales (rectángulos) incluyen: 'Recepción atención al cliente', 'Inglés profesional para turismo' y 'Acciones comerciales y reservas'. El proceso finaliza con 'PRÁCTICAS' y 'CERTIFICACIÓN OFICIAL'.</p> </div>
Beneficiarios	<p>Trabajadores/as del sector turismo y, principalmente, quienes trabajan en los oficios del rubro (atención a clientes, baristas, garzón/a, mucamas, etc.)</p>
Resultados e indicadores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 empresas beneficiadas ▪ 40 trabajadores/as formados

EJE: CAPITAL HUMANO	
PROGRAMA 2: Formación y Capacitación	
INICIATIVA PILOTO 2: Escuela de Oficios del Sector Turismo	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 60 trabajadores/as certificados a través de los itinerarios formativos ▪ Porcentaje de trabajadores/as que se mantienen empleados una vez egresados de la escuela de oficios.
Fuentes de Financiación posibles	FNDR SENCE
Entidades Públicas participantes	GORE SENCE SERNATUR
Horizonte Temporal	Corto-medio-largo plazo (1-10 años) Esta iniciativa se puede poner en marcha durante el primer año de implementación de la política y el objetivo es que se lleven a cabo actuaciones durante todo el período de la política (hasta el 2025).

INICIATIVA PILOTO 3/ Turismo y Mujer

EJES: DESARROLLO Y MEJORA COMPETITIVA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS Y SUSTENTABILIDAD	
PROGRAMA 1: Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos sustentables	
INICIATIVA PILOTO 3: Turismo Mujer	
Objetivos	<p>Esta iniciativa tiene como objetivo general desarrollar el componente social del turismo sustentable, apoyando las actividades de mujeres en el sector turismo.</p> <p>Esta iniciativa se focaliza en las mujeres, especialmente, en las mujeres jefas de hogar.</p> <p>Concretamente esta iniciativa piloto tiene como objetivos apoyar la incorporación de valor en las actividades de turismo dirigidas por mujeres, estimular la generación de nuevos emprendimientos y apoyar el turismo social, que contribuya al quiebre de la estacionalidad y la integración social de las mujeres.</p>
Problemáticas a las que responde	<p>Menor tasa de participación de la mujer en el mercado laboral formal remunerado.</p> <p>Bajo nivel de emprendimiento entre las mujeres</p> <p>Escaso tiempo que pueden dedicar las mujeres a la formación y capacitación debido a sus responsabilidades en el cuidado de ancianos y personas con discapacidad.</p>
Descripción / Acciones	<p>Realización de giras técnicas.</p> <p>Seminarios y cursos de capacitación técnica en la mejora y comercialización de productos.</p> <p>Apoyo a la asistencia a ferias artesanales</p> <p>Asistencia técnica para la creación de emprendimientos</p> <p>Turismo Social para mujeres: cupos intrarregionales que ofrezcan destinos de viaje en la Región de Los Lagos, sistema todo incluido, cuyos costos serán subsidiados.</p>
Beneficiarios	<p>Mujeres vinculadas a actividades turísticas y emprendedoras de la Región de Los Lagos pertenecientes al Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.</p> <p>Mujeres en riesgo de exclusión social.</p>
Resultados e indicadores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 60 mujeres participantes en las giras técnicas ▪ 120 mujeres capacitadas ▪ Asistencia a 5 ferias artesanales ▪ 10 nuevos emprendimientos creados ▪ Inclusión de mujeres en riesgo de exclusión social. ▪ 160 mujeres participantes del turismo social.
Fuentes de Financiación posibles	FNDR
Entidades Públicas participantes	<p>GORE</p> <p>SERNATUR</p> <p>SERNAM</p> <p>Municipalidades</p>
Horizonte Temporal	<p>Corto-medio plazo (1-5 años)</p> <p>Esta iniciativa se puede poner en marcha durante el primer año de implementación de la política.</p>

INICIATIVA PILOTO 4/ Programa de Comunicación, Difusión y Promoción

EJE: PROMOCIÓN	
PROGRAMA 6: Mejora de la acogida y experiencia del visitante	
INICIATIVA PILOTO 4: Programa de Comunicación, Difusión y Promoción	
Objetivos	Esta iniciativa tiene como objetivos la difusión de la política regional de turismo en la Región, la elaboración de materiales y soportes informativos y promocionales y la mejora del anfitriónaje y la conciencia turística en la Región.
Problemáticas a las que responde	Escasa sensibilidad ciudadana en relación a la importancia del turismo para la Región. Déficit en materiales y soportes informativos que proporcionen información especializada sobre destinos y actividades turísticas. Limitado nivel de conocimientos sobre los recursos turísticos de la Región de actores vinculados al turismo.
Descripción / Acciones	Definición de un Plan de Medios para la difusión de la Política Regional de Turismo, que incluirá: <ol style="list-style-type: none"> Programa radial y píldoras radiales Difusión a través de las redes sociales y medios digitales Producción de un publi-reportaje o video sobre la región y sus recursos naturales y patrimoniales. Noticias y notas en prensa Mejora de los soportes informativos físicos en la Región: señalética caminera, paneles informativos en sitios de interés. Elaboración de soporte digital de información, una web turística regional. Elaboración de guías turísticas temáticas: pesca recreativa, cultura e historia, turismo rural, gastronomía, observación de aves, flora y fauna, volcanes, etc. Acciones de capacitación de actores regionales vinculados al turismo en temas de anfitriónaje y conciencia turística. Organización de fam trips para touroperadores y periodistas para que conozcan y experimenten la Región de Los Lagos y contribuyan a su promoción nacional e internacional.
Beneficiarios	La población de la Región de Los Lagos Actores regionales vinculados al turismo
Resultados e indicadores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 6-8 guías temáticas especializadas ▪ 1 Plan de medios ▪ Nueva señalética caminera ▪ Paneles informativos en sitios de interés ▪ 1 Web regional de turismo ▪ 4 acciones de capacitación de actores vinculados al turismo ▪ 6 fam trips
Fuentes de Financiación posibles	FNDR MOP
Entidades Públicas participantes	GORE SERNATUR

EJE: PROMOCIÓN	
PROGRAMA 6: Mejora de la acogida y experiencia del visitante	
INICIATIVA PILOTO 4: Programa de Comunicación, Difusión y Promoción	
	MOP
Horizonte Temporal	Corto-medio-largo plazo (1-10 años) Esta iniciativa se puede poner en marcha durante el primer año de implementación de la política y el objetivo es que se lleven a cabo actuaciones durante todo el período de la política (hasta el 2025).

INICIATIVA PILOTO 5/ Turismo Cultural y Patrimonial

EJE: CULTURA Y PATRIMONIO	
PROGRAMA 5: Puesta en valor de la identidad local para su incorporación en los productos turísticos	
INICIATIVA PILOTO 5: Turismo Cultural y Patrimonial	
Objetivos	<p>Esta iniciativa tiene los siguientes objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar, difundir y poner en valor la historia, la cultura y el patrimonio local y regional de Los Lagos. 2. Sensibilizar sobre la necesidad de conservar y preservar los recursos culturales y patrimoniales de la Región. 3. Generar líneas de financiamiento con énfasis en turismo cultural y patrimonial.
Problemáticas a las que responde	<p>Desconocimiento sobre la historia, la cultura y el patrimonio de la Región de Los Lagos.</p> <p>Escasa difusión de las iniciativas llevadas a cabo en la región en el ámbito de la historia, la cultura y el patrimonio regional (estudios, publicaciones, etc.)</p>
Descripción / Acciones	<p>Apoyo a las ferias de oficios y eventos folclóricos, como las fiestas costumbristas.</p> <p>Elaboración de guías turísticas culturales y patrimoniales.</p> <p>Elaboración de un catastro de patrimonio cultural de la Región, que tendrá especial énfasis en identificar los lugares simbólicos de las comunidades indígenas.</p> <p>Realización de un estudio, que incluya un análisis y un diagnóstico actualizado, integral y socializado del patrimonio inmueble de la Región de Los Lagos que promueva la acción sistemática e informada en el Patrimonio regional. Durante la realización del estudio se proponen los siguientes énfasis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El debate sobre el posicionamiento de la temática del patrimonio a nivel de la institucionalidad pública regional. • Propiciar la validación de las comunidades sobre los sitios o lugares patrimoniales, así como el relevamiento del patrimonio intangible (ritos y costumbres) asociados a ellos. • Incorporar la visión de paisaje cultural del estudio.
Beneficiarios	<p>La población de la Región de Los Lagos</p> <p>Actores regionales vinculados al turismo cultural y patrimonial.</p>
Resultados e indicadores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ferias de oficios y eventos folclóricos ▪ 1 Catastro del patrimonio cultural ▪ 1 Estudio del Patrimonio inmueble de la Región de Los Lagos.
Fuentes de Financiación posibles	<p>FNDR. 2% cultura</p> <p>Consejo de la Cultura y las Artes</p> <p>MOP. Dirección de Arquitectura. Departamento de Patrimonio</p>
Entidades Públicas participantes	<p>GORE</p> <p>SERNATUR</p> <p>CONSEJO DE LA CULTURA Y LAS ARTES (Región de Los Lagos)</p> <p>MUNICIPALIDADES</p> <p>MOP-Dirección de Arquitectura, Departamento de Patrimonio</p>
Horizonte Temporal	<p>Corto-medio-largo plazo (1-10 años)</p> <p>Esta iniciativa se puede poner en marcha durante el primer año de implementación de la</p>

EJE: CULTURA Y PATRIMONIO	
PROGRAMA 5: Puesta en valor de la identidad local para su incorporación en los productos turísticos	
INICIATIVA PILOTO 5: Turismo Cultural y Patrimonial	
	política su objetivo es el desarrollo de actuaciones durante todo el período de la política.

INICIATIVA PILOTO 6/ Intervención para el desarrollo del turismo rural como fuente prioritaria de ingresos en territorios rurales

EJE: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	
PROGRAMA 1: Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos sustentables	
PROYECTO PILOTO: Intervención para el desarrollo del turismo rural como fuente prioritaria de ingresos en territorios rurales	
Objetivos	Generar condiciones adecuadas para el desarrollo del turismo rural y de otras actividades relacionadas, como importante fuente de ingresos para la economía familiar en territorios focalizados por el programa de infraestructura rural (PIRDT)
Problemáticas a las que responde	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo nivel de coordinación intersectorial y público privada. - Tenencia imperfecta de propiedad en territorios rurales propicios para el desarrollo turístico. - Ausencia de formalización en emprendimientos turísticos rurales. - Carencia de estandarización en la calidad de los servicios que se prestan en emprendimientos de turismo rural
Descripción/ Acciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecución de programa de asesoría técnica a prestadores de servicios turísticos de la provincia de Palena con INDAP como unidad técnica. ▪ Ejecución de programa de asesoría técnica a prestadores de servicios turísticos de la Cuenca del Lago Llanquihue y Provincia de Osorno con INDAP como unidad técnica. ▪ Ejecución de programa de fortalecimiento de núcleos gestores (líderes locales sociales y productivos) en territorios focalizados por el programa PIRDT, con SENCE como unidad técnica. ▪ Ejecución de programa de regularización de la tenencia imperfecta del pequeño bien raíz en predios rurales de la Región de Los Lagos con INDAP como unidad técnica. ▪ Ejecución de programa de asesoría técnica a mujeres tejedoras del archipiélago desiertos, comuna de Chaitén, con SERNAM como unidad técnica
Beneficiarios	Habitantes de sectores rurales de la región, focalizados por el programa de infraestructura rural (PIRDT).
Resultados e indicadores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 120 emprendedores en turismo rural asesorados y formalizados. ▪ 820 predios rurales saneados y propietarios con validador jurídico definitivo. ▪ 165 líderes sociales y productivos de la región, capacitados y con mesas de trabajo territorial constituidas. ▪ 80 mujeres tejedoras de las Islas desiertos capacitadas y con un mercado para comercialización definido.

EJE: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos y Sustentabilidad	
PROGRAMA 1: Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos sustentables	
PROYECTO PILOTO: Intervención para el desarrollo del turismo rural como fuente prioritaria de ingresos en territorios rurales	
Fuentes de Financiación posibles	Provisión PIRDT. FNDR.
Entidades públicas participantes	Programa PIRDT Gobierno Regional de Los Lagos. SERNAM INDAP SENCE Municipalidades de la Región SERNATUR
Horizonte Temporal	Corto a Mediano plazo (1-5 años)

INICIATIVA PILOTO 7/ Educación ambiental y Conservación del Paisaje

EJES: MEDIOAMBIENTE Y GOBERNANZA	
PROGRAMA 8: Articulación del sector público para el apoyo integral al turismo	
PROYECTO PILOTO: Educación ambiental y Conservación del Paisaje	
Objetivos	Impulsar la cooperación público-privada a través de la aplicación de un modelo de gestión denominado Paisaje de Conservación, y promover el uso sustentable y la conservación del patrimonio natural y cultural del territorio piloto, de acuerdo a sus potencialidades productivas. Educar y sensibilizar a la población en general y a los actores regionales vinculados al turismo, en particular, en relación a la preservación y conservación medioambiental.
Problemáticas a las que responde	Preocupante nivel de deterioro medioambiental y cultural de los destinos turísticos de la región Bajo nivel de coordinación público-privada Falta de indicadores y línea base sobre aspectos ambientales y de sustentabilidad Desconocimiento del manejo de los recursos naturales Prácticas poco sustentables en algunas actividades productivas Escasa sensibilidad ciudadana por el medio ambiente
Descripción / Acciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de una mesa público-privada compuesta por las municipalidades, empresas turísticas, organizaciones comunales, representantes gremiales, servicios públicos, empresas de otras actividades productivas presentes en el territorio piloto. ▪ Instalación de capacidades en los miembros de la mesa público-privada para el desarrollo del proyecto. ▪ Definición e implementación del modelo de gestión y manejo sustentable de los recursos

EJES: MEDIOAMBIENTE Y GOBERNANZA	
PROGRAMA 8: Articulación del sector público para el apoyo integral al turismo	
PROYECTO PILOTO: Educación ambiental y Conservación del Paisaje	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de un programa de formación para la preservación medioambiental para las entidades formativas del territorio piloto ▪ Diseño de una campaña de sensibilización en la preservación medioambiental y cultural dirigido a la población del territorio piloto. ▪ Elección de unidades piloto demostrativas en el territorio piloto ▪ Inversiones productivas sustentables ▪ Diseño de infraestructura de uso comunitario (cartera de proyectos)
Beneficiarios	Habitantes del ámbito rural del territorio de actuación del proyecto piloto Población de la Región de Los Lagos
Resultados e indicadores	<p>Indicadores de Realización:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 Campaña de sensibilización definida ▪ 2 Programa de educación/formación medioambiental definidos (para entidades formativas, para beneficiarios) ▪ Acompañamiento a 100 empresas del territorio piloto para realizar prácticas sustentables <p>Indicadores de Resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 mesa público-privada formada y funcionando ▪ 1 Plan de manejo sustentable de los recursos naturales y culturales del territorio piloto ▪ 10 proyectos definidos para la cartera de proyectos ▪ 100 personas capacitadas en aspectos de preservación medioambiental y cultural y prácticas sustentables ▪ 10 unidades piloto demostrativas
Fuentes de Financiación posibles	FNDR MEDIOAMBIENTE CORFO INDAP
Entidades públicas participantes	GORE, MEDIOAMBIENTE SERNATUR INDAP CORFO MUNICIPALIDADES
Horizonte Temporal	Corto-medio plazo (1-5 años) Iniciativa que puede ser puesta en marcha de manera inmediata, con una revisión anual puede considerarse el período de vigencia establecido para la Política.