



**INFORME RESULTADOS Y
CONCLUSIONES DEL TRABAJO EN LAS
SUBCOMISIONES Y SU RELACIÓN CON
LA POLÍTICA REGIONAL DE TURISMO**

infyde iD

Junio 2015

INDICE

1/ INTRODUCCIÓN.....	1
2/ metodología	2
3/ principales resultados	3
3.1/ Oficinas Municipales de Turismo.....	3
3.2/ Formación, Capacitación y Laboral.....	7
3.2/ Medioambiente y Salud	9
3.3/ Patrimonio y Cultura	11
3.4/ Touroperadores	13
4/ Relación de los Resultados de las Comisiones con la Política Regional de Turismo.....	17

1/INTRODUCCIÓN

En el proceso de elaboración del diagnóstico de la situación del sector turismo en la Región de Los Lagos, se detectaron ciertas necesidades y problemáticas que, desde el Gobierno Regional, se quieren trabajar de una manera más personalizada para lo cual se han creado diversas subcomisiones.

- Oficinas municipales de turismo
- Formación, capacitación, laboral
- Medioambiente, salud
- Touroperadores
- Cultura y Patrimonio

La subcomisión de oficinas municipales de turismo fue la primera en iniciar su andadura en el mes de abril. Posteriormente, y en el marco de la organización del Seminario Internacional *Experiencias Internacionales en Políticas de Turismo Sustentable*, se celebraron las cuatro subcomisiones restantes.

- Comisión de Oficinas Municipales de Turismo: 15 de abril y 17 de junio
- Comisión Formación, Capacitación y Laboral: 1 de junio
- Comisión Medioambiente y Salud: 1 de junio
- Comisión Touroperadores: 1 de junio
- Comisión Cultura y Patrimonio: 1 de junio

Este informe presenta los principales resultados y conclusiones derivados de dichas comisiones, así como la incorporación de esos resultados en la Política Regional de Turismo e Imagen Región de Los Lagos.

2/METODOLOGÍA

El trabajo realizado con las subcomisiones se ha desarrollado a través de una metodología participativa, para ello se hizo una convocatoria extensiva a todos los agentes involucrados en el sector turismo en Los Lagos, consiguiendo así una alta participación

Cuadro de asistencia a los talleres participativos correspondientes a la elaboración del Producto 1 de la Política Regional de Turismo

Comisión	Nº de participantes
Oficinas Municipales de Turismo	
Formación, capacitación, laboral	
Medioambiente y salud	
Touroperadores	
Cultura y Patrimonio	
TOTAL	

La metodología se articula en torno a dos dinámicas: Plenaria y trabajo en grupos



Los participantes se dividieron en grupos para trabajar las diferentes cuestiones planteadas en cada una de las comisiones. Cada grupo escogió un vocero que fue para presentar el trabajo realizado en el grupo.

3/ PRINCIPALES RESULTADOS

3.1/ Oficinas Municipales de Turismo

Las entrevistas y talleres realizados en la fase de diagnóstico, pusieron de manifiesto que una de las principales deficiencias era la falta de centros de información turística que proporcionen información fiable sobre los atractivos de la región.

Principales carencias en las Oficinas Municipales de Turismo

- Las oficinas de información turística **no cuentan con personas cualificadas** para esta labor y no siempre tienen suficiente información para ofrecer a los turistas.
- La **información** que existe **no siempre es correcta**. Especialmente los mapas son poco rigurosos y no dan suficiente información sobre la situación de los atractivos turísticos, las distancias, los distintos caminos, etc.
- En muchas municipalidades, la **oficina solo se abre durante los meses de verano** y las personas que trabajan en ellas no tienen la cualificación necesaria.
- **Desconocimiento** de idiomas, de los atractivos de la comuna y de la región.
- La **baja calidad del servicio** prestado en las oficinas turísticas, es una de las principales quejas de los turistas, según comentan las personas entrevistadas.

En el primer taller realizado con las Oficinas Municipales de Turismo los resultados obtenidos en relación a las cuestiones planteadas fueron los siguientes:

<p>Expectativas</p>	<p>La primera cuestión buscaba conocer cuáles eran las expectativas en relación a la Política Regional de Turismo e Imagen Región de Los Lagos que se está definiendo. Las respuestas giraron en torno a los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecer el turismo local comunal ▪ Una Política Regional de Turismo participativa y representativa ▪ Medios de Comunicación en común entre los municipios e instituciones de turismo ▪ Ordenar la inversión pública ▪ Herramientas de gestión y planificación
<p>Las principales problemáticas de las oficinas de turismo</p>	<p>La principal problemática de las oficinas de turismo tiene que ver con las escasez de recursos (humanos, financieros, materiales) y con la baja o nula consideración del turismo como una actividad productiva importante en las municipalidades, lo que hace que en muchas ocasiones, el coordinador de la oficinas de turismo tenga otros roles y otras atribuciones (cultura, fomento productivo) La escasa profesionalización y la capacitación de quienes trabajan en turismo es la tercera de las problemáticas señaladas.</p>
<p>Elaboración de un manual: el “ABC” de las</p>	<p>Con esta pregunta se quería conocer cuáles son los elementos mínimos que debe tener una oficina municipal de turismo para trabajar de manera óptima.</p>

oficinas de turismo	<p>A través de las respuestas se identificaron los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Articulación intercomunal (oficina de turismo, asociatividad) e intramunicipal (áreas municipales, autonomía jerárquica) ▪ Promoción del destino ▪ Herramientas gestión y planificación (catastro comunal, plan de desarrollo turístico, planificación productiva y administrativa, programas-proyectos) ▪ Información (mapas y guías, info-visual, folletería) ▪ Capital Humano (autonomía, profesionales, equipo multidisciplinar, conocimiento del lugar) ▪ Presupuesto (propio) ▪ Medios (infraestructura, vehículo)
Cuáles son las necesidades de capacitación	<p>En relación a la capacitación, las necesidades son variadas, desde la profundización en conocimientos del sector hasta formación en idiomas, nuevas tecnologías o habilidades personales. El listado sería el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuevas tecnologías (SIG, paquete office, redes sociales, etc.) ▪ Idiomas (inglés) ▪ Conocimientos turísticos (buenas prácticas, tendencias, atractivos turísticos) ▪ Desarrollo de habilidades personales (atención al cliente, liderazgo, CEFE) ▪ Formulación de proyectos ▪ Gestión y planificación ▪ Creación de redes
La cartografía comunal	<p>Con esta cuestión, en primer lugar, se quería saber si las comunas cuentan con sistemas georreferenciados con orientación a turismo. La respuesta unánime fue NO. A partir de aquí, la propuesta es proveer de un software común a todas las oficinas de turismo y capacitar a los encargados para que puedan geoposicionar los atractivos turísticos de su comuna y construir una cartografía fiable.</p>

En definitiva, los principales resultados del taller fueron:

- La necesidad de formación y profesionalización que tienen estos profesionales,
- La falta de recursos, tanto humanos como económicos como materiales
- El escaso reconocimiento del turismo como una actividad económico que hace que los encargados de las oficinas tengan una multiplicidad de roles y no puedan centrarse únicamente en el desarrollo del turismo.

En el segundo taller con las Oficinas Municipales de Turismo se presentó el documento de trabajo de la Política Regional de Turismo sobre el que se comentó que debía tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- Se solicitó considerar a la demanda de turismo nacional también como publico objetivo debido al importante aporte que generan. Se comparte la idea de que los visitantes extranjeros pueden ayudar a romper la estacionalidad.

- Respecto de la innovación de los productos, se solicitó que este concepto no sea tomado como un objetivo de las acciones, sino que sea en coherencia con el territorio y relacionados a la diversidad cultural de la región. Esto significa promover la innovación pero sobre la base de la identidad y cultura local, a fin que los territorios adquieran protagonismo y desarrollo. En consecuencia se innovar a partir de nuestros elementos identitarios.
- Se solicitó ver en la política un estímulo hacia la articulación municipal e intersectorial. Esta manera de trabajar ha sido un mecanismo muy sano que ha facilitado construir coherencia en nuestras propuestas y ha mejorado, por ejemplo, sustancialmente el dialogo con el Gobierno Regional.
- Sobre la visión, se argumentó que no debería aparecer la palabra riqueza y que quizás se podría cambiar por desarrollo. Sobre sustentabilidad se sugirió que se genere un trabajo de identificación del estado de la sustentabilidad en la industria para que se utilice con responsabilidad el término.- Quizás se debiera proponer una visión en la cual se diferencien las actividades consecuentes con la naturaleza, y actividades inconsecuentes con la naturaleza.
- Se requiere mayor argumentación y respaldo para establecer la cuantificación de los objetivos que incorpora la política.
- A partir de esta Política es necesario que aceptemos un modelo compartido o mecanismo válido entre los servicios públicos, basado en la coordinación con el nivel local, de modo que las decisiones que se tomen a este nivel sean en concordancia o en acuerdo con las comunas.
- Tomando como ejemplo, las solicitudes de concesiones marítimas, las que muchas veces responden a una lógica de mercado más que una planificación de un ente privado, sería interesante que la política permita dar una visión turística de los territorios que oriente y entregue coherencia a situaciones como las solicitudes antes mencionadas.
- Al hablar del modelo de gestión para la política, estimamos que las oficinas municipales debieran estar en el nivel operativo, en tanto es el territorio local donde se lleva a cabo el turismo.
- Relacionando la coordinación y articulación se preguntó sobre la coordinación de los Servicios Públicos con la Política y cómo se genera un vínculo para institucionalizar la visión de la política con otras industrias. Se solicitó se puedan incluir indicadores a las municipalidades que participen de recursos turísticos regionales, cosa de fomentar la inclusión de la visión de la industria en Planos Reguladores, Ordenanzas, ZOIT y que estos instrumentos sean vinculantes.
- También se solicitó que sean incluidos a nivel regional los ministerios que aparecen en la Ley de Turismo o "Comité de Ministros del Turismo": El Comité estará integrado por: 1) El Ministro de Economía, Fomento y Turismo, quien lo presidirá. 2) El Ministro de Obras Públicas. 3) El Ministro de Vivienda y Urbanismo. 4) El Ministro de Agricultura. 5) El Ministro de Bienes Nacionales. 6) El Ministro Presidente de la Comisión Nacional del Medio Ambiente. 7) El Presidente del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.
- Por último se comentó la posibilidad de incluir con mayor fuerza el trabajo con Alcaldes y Concejales para relevar la importancia del turismo en cada una de las comunas.

Dónde se recoge en la Política

En relación a las demandas planteadas desde las Oficinas Municipales de Turismo, la Política responde a través de diversas iniciativas y también a través del Modelo de Gestión y Estructura Organizativa.

Así, el modelo incluye dentro de su organigrama a las Oficinas Municipales de Turismo como uno de los entes incluidos en el ámbito operativo y también se incluye al



Comité de Seremis de Turismo, lo que garantizaría una mejor coordinación y articulación con los servicios públicos.

En relación a las demandas de formación y articulación del trabajo en red de las Oficinas, el Programa 6 de la Política “Acogida e Información”, incluye una iniciativa que recoge ambas cuestiones:

Programa 6: “Acogida e Información”

Los objetivos de este programa son:

- Apoyar la difusión de la información turística del conjunto regional desde el nivel local.
- Sensibilizar a la población sobre la importancia del turismo para la Región y hacerles partícipes de su promoción.
- La promoción del uso de la imagen de marca regional, para fomentar una promoción conjunta.

La Iniciativa 6.1. “Creación de la red de oficinas de turismo municipales” incluye entre sus acciones la definición y puesta en marcha de un programa de formación dirigido a los encargados de las oficinas municipales de turismo

Además, el Programa 8 relativo a la articulación del sector público para el apoyo integral al turismo contempla también una iniciativa en la que los encargados de las oficinas municipales de turismo tendrán un protagonismo importante:

Programa 8: “Articulación del sector público para el apoyo integral al turismo”

Los objetivos de este programa son:

- La puesta en marcha de instrumentos operativos que permitirán la toma de decisiones estratégicas en relación al turismo en la Región.
- La vigilancia estratégica o inteligente de la evolución y las tendencias de la demanda y la oferta turística.
- El seguimiento de la conservación y mantenimiento de los recursos turísticos de la Región: patrimonio natural, cultural e histórico.
- La consideración del turismo en las políticas y programas públicos.
- Apoyar la gobernanza colaborativa a nivel local y la formación de gestores públicos de turismo

La Iniciativa 8.3. “Articulación municipal de las actividades en turismo”

3.2/Formación, Capacitación y Laboral

En esta subcomisión se definieron 5 ámbitos desde los que trabajar. Por un lado, los ámbitos empresarial, técnico y de oficios y por otro, teniendo en cuenta los ámbitos rural y urbano.

Las principales necesidades y problemáticas señaladas tienen que ver con:

- La especialización de los Recursos Humanos,
- La alta informalidad que existe en el sector
- La precariedad laboral y la alta rotación que están en relación con la estacionalidad del sector en la Región.

Asimismo, se debatió la necesidad de crear una Escuela de Oficios impulsada desde el Gobierno Regional y financiada por la industria con el objetivo de mejorar la formación de las personas que trabajan en el sector y ser también una alternativa de empleo cualificado.

- Formación y capacitación no solo dirigida a los diferentes niveles de los RRHH sino también dirigida a nivel urbano y a nivel rural. La mirada tiene que ser distinta en el ámbito rural y urbano.
- Se necesita especializarse, por ejemplo, un curso de primeros auxilios en zona agreste. Y también actualización de la capacitación de los RRHH.
- Creación de una escuela de oficios (similar a la que existe en Bariloche) que forme en oficios: garzones, mucamas, recepcionistas. La escuela de oficios estaría liderada por el GORE y financiada por la industria.
- Alta informalidad en el sector
- Formación de la mano de obra para soluciones no convencionales por ejemplo baños ecológicos
- Precariedad laboral y rigidez laboral
- Necesidad de concienciación turística, anfitriónaje, identidad
- Alta rotación de los recursos humanos en turismo
- Estacionalidad

Dónde se recoge en la Política

Uno de los primeros pasos a dar en el marco de la política se dirige a ayudar a reducir la informalidad. Así en el Primer programa, la primera de las acciones y, posiblemente, el primer proyecto piloto que se ponga en marcha, tiene que ver con reducir la alta informalidad que hay en el sector turismo.

Programa 1: "Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos"

Los objetivos de este programa son:

- Fomentar la formalización de la industria turística en zonas rurales y urbanas.

- Aumentar la calidad y sustentabilidad de los servicios turísticos de la Región.
- Mejorar la productividad y la competitividad de la industria turística regional.
- Apoyar la generación de nuevas actividades económicas con valor agregado en el turismo.

La Iniciativa 1.1. "Apoyo previo a la formalización y al proceso de certificaciones de calidad y sello sustentable" Dentro de esta iniciativa, se establece una acción para dar asistencia técnica para la formalización de los emprendimientos. Para ello, se realizarán convenios con el INDAP y SERCOTEC.

Las demandas relacionadas con la formación y capacitación cuentan con un programa propio que se dirige a mejorar la formación en todos los ámbitos (desde la gestión, hasta los oficios) tanto en el ámbito rural como en el urbano.

Programa 2: "Formación y Capacitación"

Los objetivos de este programa son:

- Aumentar el atractivo del turismo como opción laboral.
- Mejorar y adecuar la capacitación en el sector a las necesidades de la industria y las comunidades.
- Aumentar la profesionalización.
- Formar emprendedores capaces de poner en marcha proyectos turísticos.
- Formar en oficios demandados por el sector

Iniciativa 2.1. "Formación para gestores de empresas turísticas"

Iniciativa 2.2. "Análisis de necesidades y Formación para personal de servicios turísticos. (Idiomas, habilidades blandas, atención al cliente...)"

Además, el programa 7 va dirigido a formar y sensibilizar a la población en general en el ámbito del turismo.

Programa 7: "Educación para el turismo"

Los objetivos de este programa son:

- Complementar los perfiles profesionales a las necesidades de las actividades turísticas de la Región (Conocimiento en enseñanza básica y media, competencias laborales)
- Extender el conocimiento sobre la historia y la cultura de la Región.
- Apoyar la educación para la creación de una cultura turística.

Iniciativa 7.1: Nuevos perfiles profesionales para el turismo

Iniciativa 7.2: Sensibilización de la población en relación al turismo

Iniciativa 7.3. Educación en la historia y la cultura regional / local en las enseñanzas básicas y medias.

3.2/Medioambiente y Salud

En relación a medioambiente uno de los principales problemas encontrados en la fase de diagnóstico fue la falta de fiscalización y el paulatino deterioro del medioambiente, lo que pone en peligro el principal atractivo de la región que es su naturaleza.

En este sentido, los principales resultados surgidos de la comisión en el ámbito medioambiental se relacionan con la gestión de residuos y resguardar los espacios protegidos como los SNASPE.

- Adecuar la inversión y presupuesto para gestión de SNASPE
- Actualizar normativa para zonas urbanas-rurales en Áreas Protegidas
- Manejo/Control especies exóticas invasoras (Ej. Chacai-Ulex, visón, Didymo)
- Mejorar gestión residuos (ley reciclaje) resguardando la pertinencia territorial (metas región vs. Nación)
- Gestión integrada a escala territorial (por ejemplo cuencas)
- Estudios capacidad de carga para sitios específicos
- Información parques y rutas CONAF y otros en red.

En cuanto a salud, la principal preocupación está en las dificultades de los emprendedores, especialmente en las áreas rurales, para conseguir la resolución sanitaria que les ayude a formalizarse como empresas.

- Identificar, promover, formalizar soluciones no convencionales en materia de salud
- Disponer de recursos económicos para implementar servicios no convencionales en materia de salud (ej., en las zonas rurales durante la temporada alta)
- Promover la responsabilidad ambiental mediante la educación ambiental, cívica y formación no formal.
- Promover tecnologías para la producción alimentaria que perpetúe las prácticas tradicionales y la normativa sanitaria
- Fortalecer la capacidad fiscalizadora del Estado
- Prever asistencia y atención de urgencia en zonas con alta afluencia de turistas
- Que la normativa incorpore criterios de sustentabilidad.
- Incorporar actualización normativa, reglamentación.

Dónde se recoge en la Política

En el ámbito del medioambiente y salud se propone dentro del programa 1 una iniciativa dirigida a promover la inserción de nuevas tecnologías e innovación en sustentabilidad (eco innovación) en las empresas y principalmente, los emprendimientos y las mipes. También la primera de las iniciativas se enmarca

dentro de esta comisión, ya que la formalización pasa por la obtención de la resolución sanitaria que es uno de los requisitos más complicados para los emprendedores.

Programa 1: "Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos"

Los objetivos de este programa son:

- Fomentar la formalización de la industria turística en zonas rurales y urbanas.
- Aumentar la calidad y sustentabilidad de los servicios turísticos de la Región.
- Mejorar la productividad y la competitividad de la industria turística regional.
- Apoyar la generación de nuevas actividades económicas con valor agregado en el turismo.

La Iniciativa 1.1."Apoyo previo a la formalización y al proceso de certificaciones de calidad y sello sustentable" En esta iniciativa se pondrá un énfasis especial en la obtención de la resolución sanitaria, especialmente, en el turismo rural.

Iniciativa 1.2. Nuevas tecnologías e innovación en sustentabilidad (eco innovación)

Por otro lado, el programa 3 también recoge algunos de las cuestiones planteadas en esta comisión.

Programa 3: "Diversificación y desarrollo de la oferta de productos turísticos"

Los objetivos de este programa son:

- Desarrollar productos turísticos únicos y competitivos a nivel internacional, como trekking, y actividades con bajo impacto ambiental como el turismo cultural, patrimonial.
- Desarrollar una oferta complementaria de productos turísticos de alta calidad en el marco de un turismo sustentable y accesible
- Interrelacionar los destinos y los productos turísticos de la Región de manera que esta pueda ser posicionada internacionalmente como un conjunto diverso único.
- Promover circuitos integrados con otras regiones chilenas y argentinas.

La 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".

3.3/Patrimonio y Cultura

El Patrimonio, la Historia, la Cultura, la Identidad, son elementos que deben integrarse dentro del turismo para darle mayor valor añadido. Estos elementos han sido reiteradamente relevados en el proceso de elaboración de la Política y se les ha querido dar un espacio destacado para valorizarlos.

La Comisión de Patrimonio y Cultura destacó que en la Región no existe una gran identidad regional y que es necesario conservar, dar a conocer el patrimonio cultural y tener un relato propio para relevar el atractivo cultural y patrimonial de Los Lagos.

- Los sitios patrimoniales quedan en segunda línea al momento del recorrido regional que realizan los turistas en la zona
- Existe poca identidad regional, cada provincia tiene su propia identidad y hacer un relato único resulta muy difícil.
- Patrimonio cultural se concentra en manos privadas (casonas, museos, teatro, etc.)
- Estado de compartir responsabilidad de conservación y difusión con recursos y coordinación.
- Integrar en la política regional de turismo una línea o componente relacionado con el patrimonio y la cultura que permita:
 - ✓ Contrastar
 - ✓ Puesta en valor
 - ✓ Proteger los sitios de significación cultural de las comunidades indígenas
- Dar a conocer: *community manager* (tripadvisor, booking, blogs)
- Identidad local: poner en valor el patrimonio
- Acceso al patrimonio: solución poner en valor (ver el tema del día del patrimonio)
- Definición e identificación del patrimonio. Solución: trabajar con historiadores.
- Foco en muchos objetivos: solución definir y trabajar.
- Trabajo con comunidades locales: solución: identificación e interactuar
- Periodicidad + calidad + foco en las mesas de trabajo público-privadas. Solución: trabajar en la implementación
- Poner en valor a las personas
- Certificación. No hay para los servicios relacionados con cultura y patrimonio
- Es requisito para participar en ferias o instrumentos públicos.
- Incluir en la PRT (como algo básico) la costumbre de la implementación del producto: Rutas patrimoniales.
- Falta de difusión del patrimonio cultural con el que cuenta cada ciudad. Ejemplo Llanquihue.
- Enfocar el desarrollo de paisajes sustentables
- Manuales territoriales
- Programas enfocados a recuperar sistemas típicos e ingeniosos
- Rutas patrimoniales con identidad de acuerdo a cada zona y territorio
- Restauración y mantención de infraestructuras cultural mapuche-huilliche
- Cementerios indígenas
- Sitios ceremoniales como guillature, palihue,
- La política debiera tener consideraciones a las particularidades del territorio y respeto al patrimonio,

identidad cultural local. Ejemplo Chiloé.

- Falta coordinación.
- Enfocar el desarrollo en cultura
- Somos un lugar turístico.
- Falta educación y cultura para trabajar con turismo
- Trabajar en torno al patrimonio intangible para aportar al relato y cultura local
- Necesidades y problemáticas: educación, puesta en valor, respeto y consulta a planes gubernamentales en cuanto a obrar que generan impacto.
- Hacer un catastro del patrimonio cultural para divulgar sus orígenes entre la comunidad y turistas a través de medios de comunicaciones y eventos culturales
- Falta de identidad/cultura desde la comunidad
- Falta de reconocimiento del atractivo del entorno/patrimonio
- Problemáticas varias: accesos (sector rural). Señalética, especificaciones del patrimonio
- La gente no se siente parte de la actividad turística que está muy centrada en Puerto Varas, Frutillar, Chiloé por 1 día
- La gente no se reconoce como chilote y el discurso público lo ve despectivamente
- Identidad indígena, relato, educación, capacitación, difusión, focalización, asociatividad, propuestas al sistema público, programas (políticas), consulta y participación.
- Educación en planes y material para los niños.
- Fortalecimiento, desarrollo, obras municipios, imagen, rutas, identificar junto a la comunidad el rescate de la cultura.
- Preparar la oferta (compartida).

Dónde se recoge en la Política

La cultura y el patrimonio cuentan con un espacio especial en el marco de la Política de Turismo que se plasma en varias iniciativas en tres de los programas:

Programa 3: “Diversificación y desarrollo de la oferta de productos turísticos”

Los objetivos de este programa son:

- Desarrollar productos turísticos únicos y competitivos a nivel internacional, como trekking, y actividades con bajo impacto ambiental como el turismo cultural, patrimonial.
- Desarrollar una oferta complementaria de productos turísticos de alta calidad en el marco de un turismo sustentable y accesible
- Interrelacionar los destinos y los productos turísticos de la Región de manera que esta pueda ser posicionada internacionalmente como un conjunto diverso único.
- Promover circuitos integrados con otras regiones chilenas y argentinas.

La 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 Argentina.

Programa 5: “Aplicación del conocimiento e incorporación de valor”

El objetivo de este programa es Promover la generación y la transferencia del conocimiento a las actividades turísticas, de manera que aumente su valor agregado.

Iniciativa 5.1: Aplicación del conocimiento: nuevas tecnologías, sustentabilidad, construcción del relato, historia, cultura e identidad local.

Programa 7: "Educación para el turismo"

Los objetivos de este programa son:

- Complementar los perfiles profesionales a las necesidades de las actividades turísticas de la Región (Conocimiento en enseñanza básica y media, competencias laborales)
- Extender el conocimiento sobre la historia y la cultura de la Región.
- Apoyar la educación para la creación de una cultura turística.

Iniciativa 7.3. Educación en la historia y la cultura regional / local en las enseñanzas básicas y medias.

3.4/Touroperadores

La Comisión de Touroperadores surgió por la necesidad de saber cuál es el concepto que hay de la Región en otros países, de manera que proporcione insumos al Plan de Promoción de la Política para vender Los Lagos en el exterior. Por ello, en esta comisión se plantearon dos cuestiones: Cómo se ve a la región desde el exterior y qué debería incluirse en la política para dar respuesta a sus necesidades.

En relación a *cómo se ve la región desde el exterior*, se produce una mezcla de aspectos positivos como que Chile es un país seguro, un país de contrastes y con una naturaleza espectacular, con aspectos negativos relacionados con la falta de profesionalización del sector lo que deriva en una baja calidad de los servicios.

- Falta promoción.
- Poco Conocimiento del destino
- Demasiado estacional
- Caro
- Falta profesionalismo
- No se ve la región.
- Falta de actividades
- Falta infraestructura
- Falta adecuar señalética
- Difícil acceso, conectividad
- Destino de naturaleza
- Productos aislados
- País de contratos
- Destino seguro
- Existe preocupación por calidad y sustentabilidad

En relación a qué debería incluirse en la política para dar respuesta a sus necesidades, destaca la sensibilización en la sociedad hacia el turismo, la promoción nacional e internacional de la región, la mejora de la calidad, la coordinación entre los distintos actores público-privados, o la puesta en valor de la identidad cultural y patrimonial de la región.

- Diferenciar la estrategia de promoción nacional e internacional
- Articulación con regiones vecinas
- Coordinación gobernanza en destinos
- Calidad y sustentabilidad en prestadores y destinos
- Puesta en valor patrimonio rescate identidad cultural
- Formalización flexibilizar instrumentos y mayores recursos
- CONAF, Señalética parques, reservas, monumentos, planes de manejo.
- Medidas de reciclaje como destino, educación ambiental.
- Política inclusiva (discapacidad)
- Recursos para promoción
- Falta trabajo conjunto asociatividad en destinos
- Oficina de información articular con otras comunas y sernatur
- Políticas enfocadas en las realidades locales
- Educación, capacitación
- Foco en formalización y registro, disminuir brechas para registro
- Obligar a las instituciones responsables a realizar y mantener planes de manejo y de capacidad de carga en áreas silvestres protegidas
- Sanciones a mal manejo de residuos
- Considerar mercado de discapacitados y adultos mayores
- Profesionalizar trabajo técnico en municipalidades
- Incluir turismo desde enseñanza básica
- Apoyo de instrumentos de planificación ZOIT, PLADETUR, PROT, ETC
- Ordenanzas turismo
- Integrar talleres conciencia turística, taxistas, carabineros, gremios turísticos.
- Generación de actividades sustentables en áreas silvestres protegidas.
- Estrategia para uso TICS
- Selección de plataformas adecuadas TIC
- Capacitación más efectiva en servicios de atención al turista

Dónde se recoge en la Política

El Plan de Promoción es la parte de la Política Regional de Turismo e Imagen Región que recoge las demandas de los touroperadores en relación a la promoción del destino. Otras de las demandas, están contempladas en las diferentes iniciativas definidas en la propia Política de Turismo.

Programa 1: “Formalización y competitividad de la oferta de servicios turísticos”

Los objetivos de este programa son:

- Fomentar la formalización de la industria turística en zonas rurales y urbanas.
- Aumentar la calidad y sustentabilidad de los servicios turísticos de la Región.
- Mejorar la productividad y la competitividad de la industria turística regional.
- Apoyar la generación de nuevas actividades económicas con valor agregado en el turismo.

Iniciativa 1.1. Apoyo previo a la formalización y al proceso de certificaciones de calidad y sello sustentable

Iniciativa 1.3. Apoyo y acompañamiento al emprendimiento innovador

Programa 2: “Formación y Capacitación”

Los objetivos de este programa son:

- Aumentar el atractivo del turismo como opción laboral.
- Mejorar y adecuar la capacitación en el sector a las necesidades de la industria y las comunidades.
- Aumentar la profesionalización.
- Formar emprendedores capaces de poner en marcha proyectos turísticos.
- Formar en oficios demandados por el sector

Iniciativa 2.1. “Formación para gestores de empresas turísticas”

Iniciativa 2.2. “Análisis de necesidades y Formación para personal de servicios turísticos. (Idiomas, habilidades blandas, atención al cliente....)”

Programa 3: “Diversificación y desarrollo de la oferta de productos turísticos”

Los objetivos de este programa son:

- Desarrollar productos turísticos únicos y competitivos a nivel internacional, como trekking, y actividades con bajo impacto ambiental como el turismo cultural, patrimonial.
- Desarrollar una oferta complementaria de productos turísticos de alta calidad en el marco de un turismo sustentable y accesible
- Interrelacionar los destinos y los productos turísticos de la Región de manera que esta pueda ser posicionada internacionalmente como un conjunto diverso único.
- Promover circuitos integrados con otras regiones chilenas y argentinas.

Iniciativa 3.1. El desarrollo de rutas de trekking - senderismo y actividades complementarias de tierra como cabalgatas ,cicloturismo y observación.

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 Argentina.

Iniciativa 3.3. Apoyo a los productos turísticos en nieves y cerros: esquí, escalada.

Iniciativa 3.4. Desarrollo de actividades turísticas de agua: pesca recreativa, paseos náuticos, rafting.y Argentina.

Programa 6: “Acogida e Información”

Los objetivos de este programa son:

- Apoyar la difusión de la información turística del conjunto regional desde el nivel local.
- Sensibilizar a la población sobre la importancia del turismo para la Región y hacerles partícipes de su promoción.
- La promoción del uso de la imagen de marca regional, para fomentar una promoción conjunta.

Iniciativa 6.2. Promoción del uso de la marca región..

Programa 7: “Educación para el turismo”

Los objetivos de este programa son:

- Complementar los perfiles profesionales a las necesidades de las actividades turísticas de la Región (Conocimiento en enseñanza básica y media, competencias laborales)

- Extender el conocimiento sobre la historia y la cultura de la Región.
- Apoyar la educación para la creación de una cultura turística.

Iniciativa 7.1: Nuevos perfiles profesionales para el turismo

Iniciativa 7.2: Sensibilización de la población en relación al turismo

Programa 8: “Articulación del sector público para el apoyo integral al turismo”

Los objetivos del programa son:

- La puesta en marcha de instrumentos operativos que permitirán la toma de decisiones estratégicas en relación al turismo en la Región.
- La vigilancia estratégica o inteligente de la evolución y las tendencias de la demanda y la oferta turística.
- El seguimiento de la conservación y mantenimiento de los recursos turísticos de la Región: patrimonio natural, cultural e histórico.
- La consideración del turismo en las políticas y programas públicos.
- Apoyar la gobernanza colaborativa a nivel local y la formación de gestores públicos de turismo

Iniciativa 8.1: Herramientas: observatorio demanda y sustentabilidad

Iniciativa 8.2: Guía y formación para la convergencia de acciones en turismo

Iniciativa 8.3: Articulación municipal de las actividades en turismo.

4/RELACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS COMISIONES CON LA POLÍTICA REGIONAL DE TURISMO

La Política Regional de Los Lagos a lo largo de todo el proceso de definición y construcción, ha buscado ser altamente participativa y recoger, en la medida de lo posible, todas las ideas e insumos aportados por las personas participantes en el proceso a través de los talleres, las entrevistas y las comisiones.

Uno de los principales objetivos de las comisiones ha sido, precisamente, recoger insumos para la definición de la Política Regional de Turismo e Imagen Región de Los Lagos. En este sentido y tal y como se ha señalado en el punto anterior, las demandas surgidas en el marco de las comisiones han sido tenidas en cuenta e incluidas en la Política a través de los programas y las iniciativas.

En resumen, las principales demandas se dirigen a intentar disminuir la informalidad en el sector, a mejorar la formación y la coordinación institucional y a la promoción de la Región de Los Lagos. Estas demandas están contenidas en los siguientes programas:

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

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

INICIATIVA 1.1. Apoyo previo a la formalización y al proceso de certificaciones de calidad y sello sustentable

EJE: RECURSOS HUMANOS

PROGRAMA 2: Formación y Capacitación

INICIATIVA 2.1: Formación para gestores empresas turísticas.

INICIATIVA 2.2: Análisis de necesidades y Formación para personal de servicios turísticos. (Idiomas, habilidades blandas, atención al cliente....)

EJE: Desarrollo y Mejora competitiva de los destinos turísticos

PROGRAMA 5: Aplicación del conocimiento

INICIATIVA 5.1: Aplicación del conocimiento: nuevas tecnologías, sustentabilidad y

construcción del relato.

EJE: PROMOCIÓN

PROGRAMA 6: Acogida e Información

INICIATIVA 6.2: Promoción del uso de la marca región.

EJE: PROMOCIÓN

PROGRAMA 7: Educación para el Turismo

INICIATIVA 7.1: Nuevos perfiles profesionales para el turismo
INICIATIVA 7.2: Sensibilización de la población en relación al turismo
INICIATIVA 7.3. Educación en la historia y la cultura regional / local en las enseñanzas básicas y medias.

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
INICIATIVA 8.3: Articulación municipal de las actividades en turismo.
INICIATIVA 8.4: Gobernanza en los destinos turísticos: definición y puesta en marcha de proyectos especiales de gran impacto .