



INFORME DE GESTIÓN PROGRAMA DE TURISMO MUNICIPAL REGIÓN DE LOS LAGOS 2014

Nombre Profesional a cargo del Programa :
Nancy Vera Leiva
Cargo : Profesional Región de Los Lagos
Email : nvera@sernatur.cl

INFORME DE GESTIÓN 2014 PROGRAMA NACIONAL DE TURISMO MUNICIPAL

1. ANTECEDENTES GENERALES

La Región de Los Lagos como destino Turístico, se destaca por su riqueza en cuanto a recursos naturales y culturales, lo que ha permitido identificar atractivos tales como patrimonio, rutas patrimoniales, arquitectura, fiestas costumbristas y religiosas, eventos, artesanía, gastronomía, turismo rural, agroturismo, turismo de interés especial y su gente. Estos atractivos y oferta de servicios, a través de la infraestructura han permitido conformar productos de calidad y desarrollar numerosas actividades en el entorno para el deleite de los turistas.

La inversión regional sectorial y municipal en concordancia con la identidad, han permitido desarrollar en forma sistemática y transversal, el turismo en la Región, consolidándose aún más como un eje estratégico.

Lo que significa que la coordinación con el Gobierno Regional deberá ser efectiva, para implementar las políticas públicas y el trabajo multisectorial, con el objeto de dar un mayor impulso del turismo en las comunas.

Durante el año 2013 han tenido gran relevancia, la implementación del Plan de Acción de la Región de Los Lagos y el Plan de Turismo Municipal, como herramientas técnicas y los Programas FNDRs, que cuentan con financiamiento para desarrollar el turismo en la región, desde una perspectiva sustentable, mejorar la calidad de los servicios, productos, promover y difundir nacional e internacionalmente la oferta, fomentar la innovación y creatividad en la oferta, productos y actividades, capacitar al capital humano y avanzar en el trabajo conjunto público-privado y asociatividad.

Para el logro de éstas acciones el Plan de Acción Regional para el Turismo Municipal 2012 -2014, se ha constituido en una valiosa herramienta técnica, para el desarrollo del turismo comunal y regional, basada su implementación 2013 en la coordinación permanente con los Municipios de la Región de Los Lagos.

Para el desarrollo comunal y regional, se abordaron todos los pilares del Plan de Desarrollo Turístico de la Región, entre los que se cuentan: Promoción, Fortalecimiento de la Competitividad, Inteligencia de Mercado, Inversión, Sustentabilidad y Calidad, lo que ha sido clave para fortalecerlos, consolidarnos como Región Turística y aumentar la demanda turística y permanencia del turista en nuestra Región.

La oferta turística de la región es clave al momento de brindar acogida y satisfacción de la demanda, existen en la Región 1.726 prestaciones de servicios registrados y está compuesta por 949 establecimientos de alojamiento, 99 Agencias de Viajes y Tour Operadores, 312 establecimientos de alimentación, 84 guías, 97 prestaciones de Turismo de Aventura, 76 prestaciones de artesanía, 33 taxis y buses de turismo, 25 Rent a Car, 25 prestaciones de esparcimiento, 6 culturales, 8 prestaciones de pasajeros al Aeropuerto, 10 prestaciones de Transporte Turístico, 2 prestaciones de transporte aéreo 47 prestadores de servicios certificados y 21 prestaciones de servicios con el sello "S" de sustentabilidad.

2. ACCIONES DESARROLLADAS EN EL AÑO 2014

De acuerdo al instrumento clave propuesto para el período 2012-2014, "Plan de Acción Regional de Turismo", se desarrollaron una serie de iniciativas, para dar impulso al turismo como una actividad relevante desde el punto de vista de la gestión Municipal y regional.

A continuación se detallan las siguientes iniciativas:

- Formar capital humano con capacidad de intervenir técnicamente en materias de turismo.
- Reforzar la implementación del Sistema de Calidad y Certificación
- Unificar imagen y promoción del destino en coherencia con la Política Nacional.
- Unificar criterios respecto de las Oficinas de Información Turística
- Estimular la asociatividad de micro y medianas empresas turísticas para generar productos turísticos diseñados para el turismo local, nacional e internacional.
- Impulsar el desarrollo turístico sustentable en el territorio comunal.
- Generar información para la toma de decisiones en la actividad turística
- Fomentar la conciencia turística en la comunidad local.

2.1. Impulsar el turismo como una actividad relevante de la gestión municipal.

El año 2014 se trabajó en forma coordinada con los actores claves del Municipio, tales como Alcaldes, Coordinadores Municipales, encargados de medio ambiente, Secplan, Dirección de Obras y Patentes entre otros, quienes contribuyeron en forma activa a plasmar las iniciativas del Plan de acción e impulsar el turismo desde una perspectiva comunal y regional.

2.1.1. Los Municipios y en especial los Coordinadores Municipales fueron actores claves para implementar los pilares contenidos en el Plan de Desarrollo Turístico y las actividades del Programa FNDR "Actividades para la Estrategia de Intervención 2011-2012", entre otros.

2.1.2. Los Coordinadores de Turismo CMT, son un interlocutor válido para el desarrollo del turismo a nivel local. Existieron el año 2014, 28 comunas en la Región de Los Lagos con Coordinador de Turismo Municipal, de las 30 existentes (Cuadro Nro. 1), con profesiones diversas, en su gran mayoría relacionadas con el sector turismo (Cuadro Nro. 2) y muchas de éstas cambiaron de Coordinador (Cuadro Nro. 3).

**Cuadro N° 1
Total de Coordinadores Municipales de Turismo 2014**

Región	Total Comunas	Nombres de comunas que cuentan con Coordinador Municipal de Turismo				Total	Nombres de Comunas sin Coordinador Municipal	Total
Los Lagos	30	<u>Provincia Osorno</u> San Juan de la Costa San Pablo Osorno Puyehue Río Negro Puerto Octay Purranque	<u>Provincia Llanquihue</u> Fresia Frutillar Puerto Varas Llanquihue Puerto Montt Cochamó Mauñín Calbuco	<u>Provincia Chiloé</u> Ancud Castro Quemchi Dalcahue Quinchao Curaco de Vélez Quellón Queilen Chonchi Puqueldón	<u>Provincia Palena</u> Futaleufú Hualaihué Palena		<u>Provincia de Llanquihue</u> Muermos (Atiende Turismo Encargado de Fomento productivo) <u>Provincia de Palena</u> Chaitén	
TOTAL	30	7	8	10	3	28	02	02

Fuente: Dirección Regional de Turismo y Oficinas Locales.

2.1.3. Profesiones o especialidades de los Coordinadores Municipales de Turismo (CMT).

Cuadro N° 2
Profesiones o Especialidades de los Coordinadores Municipales de Turismo
Año 2014

Profesión o Especialidad	Total
Administrativo	1
Administrador de Empresas Turísticas	7
Asistente Social	3
Ingeniero en Gestión Turística	4
Comunicador Audiovisual	1
Diseñadora Paisajística	1
Gestor Cultural	1
Ingeniero Comercial	2
Técnico en Turismo	6
Técnico en Administración de Empresas	1
Técnico forestal	1
Sin información	
Total	28

Fuente: Dirección Regional de Turismo y Oficinas Locales.

Cuadro N°3
Comunas que cambiaron Coordinador Municipal de Turismo
Durante el año 2014

REGIONES	COMUNAS QUE HAN CAMBIADO DE CMT RESPECTO DEL AÑO 2013	TOTAL
Los Lagos	<u>Provincia de Osorno</u> (1): Río Negro <u>Provincia de Llanquihue</u> (4): Puerto Montt, Puerto Varas, Llanquihue, Calbuco. <u>Provincia de Chiloé</u> (5): Quellón, Puqueldón, Chonchi, Curaco de Vélez, Quemchi	10
TOTAL		10

Fuente: Dirección Regional de Turismo y Oficinas Locales.

No existen comunas que nunca han nombrado Coordinador Municipal (Cuadro Nro. 4)

Cuadro N° 4
Total de comunas que nunca han nombrado
Coordinador Municipal de Turismo

REGIONES	COMUNAS QUE NUNCA HAN NOMBRADO COORDINADOR MUNICIPAL DE TURISMO	TOTAL
Los Lagos	No hay	0
TOTAL	No hay	0

Fuente: Dirección Regional de Turismo y Oficinas Locales.

Las personas que trabajaron el 2014 en las distintas dependencias de turismo en los Municipios de la región se dan a conocer en el Cuadro Nro. 5

**Cuadro Nro 5
Total de personas que trabajan en las
Oficinas de Turismo en los municipios Año 2014**

Región	Comunas	Nº personas que trabajan en la Oficina de Turismo Municipal
Los Lagos	Osorno	2
	Puyehue	2
	Purranque	1
	Puerto Octay	2
	Río Negro	1
	San Juan de La Costa	2
	Puerto Montt	4
	Puerto Varas	5
	Frutillar	1
	Cochamó	1
	Calbuco	2
	Mauñín	2
	Fresia	1
	Muermos	0
	Ancud	8
	Castro	1
	Quemchi	1
	Dalcahue	2
	Curaco de Vélez	2
	Quinchao	1
	Chonchi	1
	Queilén	1
	Puqueldón	1
	Quellón	1
	Palena	3
	Futaleufú	2
	Hualaihué	1
	Chaitén	0
TOTAL REGIONAL		51

Fuente: Dirección Regional de Turismo y Oficinas Locales.

2.2. Formar capital humano con capacidad de intervenir técnicamente en materias de turismo.

Durante el año 2014 se continuó trabajando en la implementación del Sistema de clasificación, calidad y seguridad, a través del Programa FNDR de Calidad, en asesorías y orientación para el autoregistro y sobre todo en coordinación con el profesional de rentas y Patentes. Y también se capacitó en temas que vinculan a las empresas con el entorno accesibilidad turística, decoración, estética, diseño de material promocional, atención de público y elaboración de Pladetur y buenas prácticas sustentables.

2.2.1. Talleres o Seminarios Regionales

Las actividades de capacitación y reuniones de coordinación, dirigidas a Coordinadores de Turismo Municipal, se realizaron preferentemente en las provincias, se realizó una jornada de a nivel regional que congregó a gran parte de los Coordinadores y profesionales de los departamentos Municipales de

los Municipios de la Región, asimismo se efectuó una instancia de capacitación, Seminario nacional en la ciudad de Stgo. (Anexo)

**Cuadro N°6
Total de Talleres o Seminarios dirigidos a los
Coordinadores Municipales de Turismo
2014**

Región	Talleres o Seminarios	Reuniones regionales	Reuniones Comunales	Acciones promocionales SERNATUR /MUNICIPIOS
Los Lagos	30	1	8	5

Fuente: Direcciones Regionales de Turismo y Oficinas Locales.

2.2.2. Edición de material

El año 2014, se trabajó en forma integrada con todas las comunas de la Región, para difundir y fomentar el desarrollo de la oferta turística Regional y promocionar en forma competitiva y efectiva los productos existentes, a través de los ejes del Plan de Desarrollo Turístico Regional.

Entre las acciones realizadas se cuentan: Apoyo y Patrocinio a eventos comunales, elaboración de material impreso, mapas, folletos y cartillas, para difundir los atractivos y productos regionales, folletería especializada y cápsulas de difusión de productos específicos, tales como pesca recreativa. Participación en ferias internacionales, ITB, FIT, Cumbre ATTA en Irlanda y feria nacional de Vyva y acciones promocionales en Stgo. Se efectuaron además campañas de Difusión de Atractivos y Eventos a través de Fam Tour y Fam press.(Anexo Promoción)

2.3. Reforzar la implementación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad para los prestadores de servicios turísticos.

Para mejorar la oferta de los prestadores de servicios atender las brechas existentes y mejorar los estándares de calidad y sustentabilidad, se ha estado trabajando en forma permanente en asesoría y capacitación, abordando el Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad en su conjunto, en especial calidad y seguridad, la formalización y el Registro, buenas prácticas sustentables, innovación en las prestaciones de servicios turísticos y desarrollo de productos y fortaleciendo la competitividad del Destino Región de Los Lagos, para brindar satisfacción a los visitantes, aumentar la permanencia y romper la estacionalidad.

Iniciativas desarrolladas en conjunto con los Municipios:

- “Promoción y difusión de prestadores de servicios turísticos certificados y sustentables actividades de calidad turística”
- Proyecto : Certificación de Guías de Turismo Región de Los Lagos. En proceso 50 guías generales.
- Capacitación y gestión en temas patrimoniales y culturales que vinculan a las empresas turísticas con el entorno”- ejecutado
- Programa de Capacitación y gestión para mejorar la gastronomía local. (Microempresarios Llanquihue y Chiloé)
- Curso Taller “Patrimonio natural y cultural de la cuenca del Llanquihue y Chiloé (8 sesiones)
- Curso- taller “Artesanía con Identidad Local” en Osorno y Castro, 4 sesiones

En cuanto a las inspecciones IN SITU, no se realizaron el año 2014, con apoyo de los Municipios, pero se efectuaron 3 talleres con apoyo de ellos; son los siguientes:

- 1) Taller de Turismo Aventura en conjunto con la Encargada Nacional de Inspección de Sernatur en la comuna de Futaleufu.
- 2) Taller de registro y Turismo Aventura en la Comuna de Calbuco.
- 3) Taller de registro y Turismo Aventura en la Comuna de Hualaihue.

En relación Seminarios – talleres de formalización: Se realizaron cursos en Calbuco, Purranque, Rolecha, Maullín, Puyehue y Castro.

Cursos de Primeros Auxilios para prestadores de servicios realizados en Pto. Montt, Puyehue, Chaitén y Castro.

Respecto a la coordinación con los municipios también se realizaron reuniones respecto a el otorgamiento de patente de los guías y se les solicitó vía oficio N° 157/1 del 12 de mayo del 2014, listado con los nombres de los prestadores de servicios turísticos que cuentan con patente en cada una de sus comunas.

Asimismo el año 2014 se realizaron 10 talleres de 2 horas pedagógicas, los cuales se denominaban "Taller de Pesca recreativa y Conciencia Turística"

Entre las acciones que se destacan:

- Destino Sustentable Lago Llanquihue
- Registro de prestadores de servicios Turístico
- Capacitación y Asesorías para el mejoramiento de la calidad de servicios
- Fortalecimiento de la competitividad y desarrollo de productos (Ruta de las Iglesias y Camino Real)
- Calendario de Eventos regionales.

También es importante señalar que la oferta turística de la región es clave al momento de brindar acogida y satisfacción de la demanda. El año 1994 habían 361 establecimientos y 13.416 camas), al año 2014 las prestaciones de servicios registrados en Sernatur región de Los Lagos, suman 1.726, según se muestra en Tabla Nro. 1, según tipo y provincias, éstos son los siguientes:

Tabla Nro. 1 : Prestadores de Servicios Registrados en la Región de Los Lagos

	Alojamiento	Restaurante	Ag. Viajes & TTOO	Turismo Aventura	Guías	Artesanía	Taxis y buses de turismo	Renta Car	Esparcimiento	Culturales	Transp. pasajeros al aeropuerto	Transp. marítimo	Transp. aéreo	Total
Provincia Llanquihue	416	107	61	53	47	27	11	17	5	3	5	1	2	755
Provincia Chiloé	290	113	21	20	17	20	11	1	13	0	1	6	0	513
Provincia Osorno	138	74	10	5	11	23	10	7	6	3	2	3	0	292
Provincia Palena	105	18	7	19	9	6	1	0	1	0	0	0	0	166
TOTAL Regional	949	312	99	97	84	76	33	25	25	6	8	10	2	1.726

Fuente: Dirección Regional de Turismo

2.4. Unificar imagen y promoción del destino en coherencia con la Política Nacional.

Se continuó trabajando la imagen región – destino y dando a conocer las cápsulas promocionales del destino, destacando emprendimiento, emprendedores y las particularidades de nuestra región, se asistió a diversas Ferias nacionales e Internacionales utilizando la imagen país. Se diseñó folletería bajo formato OIT.

Se trabaja fuertemente el Marketing digital y contenidos del sitio, se realizan campañas en sitios destacados y se alimenta el sitio Web: loslagosestuyo.cl, se difunden los eventos

regionales y se otorgan patrocinios diversos, que contribuyen al desarrollo y difusión de la región.

2.5. Unificar criterios Oficinas de Turismo en los municipios y las Oficinas de Información Turística.

- Coordinación con los municipios para dar a conocer el diseño de Oficinas de Información Turística de SERNATUR :

Respecto a este tema se continuó en convenio con la gobernación provincial de Osorno, donde el diseño de OIT se encuentra en el hall del edificio. En la OIT de Puerto Montt mantenemos convenio con la Municipalidad trabajando durante el año 2014 una informadora permanente y durante los meses enero, febrero y diciembre un informador por temporada.

- Coordinación de la realización de pasantías o prácticas laborales:

Durante el año 2014, una estudiante realizó práctica profesional en la OIT Puerto Montt, finalizando en el mes de diciembre. En OIT Osorno dos alumnos efectuaron prácticas durante el 2014 , 1 en los meses de enero a marzo y otro estudiante, estuvo desde mayo a julio del año 2014.

- Apoyo de funcionamiento de las OIT en las comunas.

El apoyo que presta Sernatur es en folletería especialmente la cual es entregada a solicitud de los Municipios dependiendo del stock

- Capacitaciones a los informadores turísticos municipales

Se efectuó capacitación a los informadores Sernatur OIT Puerto Montt, en cuanto a los procesos de certificación Normas ISO, atención a clientes.

2.6. Oficinas de Turismo en los Municipios:

Las Oficinas de turismo dependientes de los Municipios en las comunas de la Región de Los Lagos, es heterogénea en cuanto a la infraestructura, dependencias y facilidades en las unidades de turismo, como asimismo las condiciones y facilidades del Coordinador Municipal.

A continuación se dan a conocer las Unidades de Turismo en funcionamiento en las comunas de la Región de Los Lagos. (Cuadro Nro. 7)

En algunas Municipalidades la Unidad de Turismo y su Coordinador Municipal de Turismo, depende del Departamento de Fomento Productivo: Fresia, Cochamó, Purranque, Puerto Octay, Muermos, San Juan de la Costa, Frutillar, Chaitén. En otros Municipios el Coordinador Municipal depende del departamento de Desarrollo Social o Local San Pablo, Río Negro también al departamento de Medio Ambiente, en el caso de Puyehue, que tiene Departamento de Medio Ambiente y Turismo.

Cuadro N°7
Unidades de Turismo en los Municipios Región de Los Lagos
Año 2014

Comunas	Dpto. de Turismo	Dirección de Turismo	Oficina de Turismo	OIT	OIT de temporada	Municipios sin OIT solo poseen CMT
San Juan de La Costa					x	
San Pablo						x
Osorno	x			x		
Puyehue	x				x	
Río Negro						x
Puerto Octay					x	
Purranque						x
Fresia						x
Frutillar						x
Puerto Varas	x		x	x		
Llanquihue			x		x	
Los Muermos						x
Puerto Montt	x		x	x		x
Cochamó			x		x	
Mauñín			x			x
Calbuco			x	x	x	
Ancud	x			x	x	
Castro			x	x		
Quemchi					x	x
Dalcahue					x	
Curaco de Vélez					x	x
Quinchao					x	x
Chonchi			x		x	
Puqueldón					x	
Queilén					x	x
Quellón			x		x	x
Hualaihué			x		x	
Chaitén					x	
Futaleufú			x		x	
Palena			x		x	

Fuente: Dirección Regional de Turismo y Oficinas Locales, Región de Los Lagos.

2.6. Estimular la Asociatividad de micro y medianas empresas turísticas para generar productos turísticos diseñados para el turismo local, nacional y/o internacional.

Para desarrollar el turismo comunal en cuanto a mejoramiento de la calidad, sustentabilidad, desarrollo de productos y promoción y difusión requiere de un trabajo conjunto y asociativo entre Municipios, sector privado, prestadores de servicios turísticos y Sernatur.

Existe conciencia en los actores de la importancia del trabajo asociativo, pero les cuesta concretarlo, por diferentes razones. Por lo cual hay que fomentarlo aún más e interesar a los actores a asociarse y trabajar conjuntamente.

2.6.1. Asociatividad SERNATUR/Municipios:

El trabajo entre Sernatur y municipios es permanente, ya que los Coordinadores Municipales y profesionales de los Municipios son actores activos en la implementación de las diversas actividades contenidas en los FNDRs.

En estos Programas FNDRs, que cuentan con financiamiento del Gobierno Regional, están contenidas en sus iniciativas las Líneas de Fomento, Calidad-Sustentabilidad y Promoción y Marketing.

Asimismo cabe señalar que durante el 2014 se continuó desarrollando el Plan de Acción Regional y sus pilares de Promoción, Fortalecimiento de la Competitividad, Inteligencia de Mercado, Inversión, Sustentabilidad y Calidad.

El año 2014, se establecieron convenios de colaboración con las comunas de Ancud (2 convenios), Puerto Montt, Maullín, Hualaihué, Futaleufú, lo cual contribuyó al desarrollo de actividades turísticas en esas comunas de la Región.

Cuadro Nro. 8 **Participación en Feria VYVA 2014**

Región	Nombre de comunas que participaron en Feria Vyva 2014	Total de comunas
Los Lagos	Puyehue, Puerto Montt, Puerto Varas, San Juan de la Costa y Río Negro. Palena (representando a las comunas como destino Patagonia Verde, incluyendo a Cochamó) y Chiloé participaron en forma independiente como provincia en representación de todas las comunas.	20
TOTAL		20

Fuente : Dirección Regional de Turismo Los Lagos

El año 2014, participaron en la Feria Vyva, 20 Municipios de la Región, los cuales quedaron muy conformes con el flujo de asistentes en la Feria, aún cuando manifestaron detalles desfavorables en la organización.

2.6.2. Asociatividad entre Privados:

La asociatividad entre prestadores de servicios turísticos, se manifiesta en las asociaciones gremiales conformadas, existentes en las provincias y en las cuales están incorporados los prestadores de servicios turísticos.

2.6.3. Asociatividad entre Municipios y Privados:

El trabajo entre los Municipios y los Micro y Pequeños empresarios turísticos, se realiza en gran parte de las comunas de la Región, para poder optar a los beneficios como actores relevantes de las comunas, en las actividades de capacitación, conformación de productos, postulación a fondos de fomento, participación en actividades de difusión y desarrollo de eventos en la Región. Pero aún es necesario fortalecer este trabajo asociativo y conjunto, entre las fortalezas, se cuentan los recursos existentes, el potencial, el atractivo y ambas partes están conscientes de que la asociatividad es clave para desarrollar productos, hacer promoción y atraer demanda, pero las debilidades están en la falta de tiempo, voluntad de trabajar conjuntamente, los recursos, las trabas burocráticas, las facilidades existentes.

La coordinación de los Municipios con el sector Privado se realiza, a través de las asociaciones gremiales existentes. Las Unidades de Fomento de los Municipios de la Región, cuentan con una persona encargada de gestionar y apoyar a los emprendedores locales de sus comunas, Sernatur Regional, también realiza la coordinación con organismos públicos, que tienen instrumentos de fomento, para apoyar a emprendedores.

2.6.4. Asociatividad Entre Municipios

Las formas de coordinación se realiza, a través de mesas de trabajo público - privado, a través de email, contacto telefónico, entre otras, como es el caso de la Provincia de Palena, donde existen

dificultades en cuanto a conexión y distancia.

Durante el año se realizó un seminario regional de Municipios de la Región y este año 2014 se realizó también un Seminario Nacional de Municipios del país.

Cabe señalar también que los Municipios asociados de la Provincia de Palena, realizaron una Difusión de las comunas de la Provincia, en la ciudad de Stgo. en el mes de Julio.

2.7. Impulsar el desarrollo turístico sustentable en el territorio comunal.

Destino sustentable cuenca Lago Llanquihue:

Durante todo el año 2014 se ha estado trabajando para que no se diluyan los esfuerzos en la adopción de criterios y buenas prácticas sustentables, como también las responsabilidades y compromisos en la materia. Esto se refleja en las 20 prestaciones de servicios certificadas con el Sello "S" y el compromiso de CORFO y Sercotec quienes cuentan en sus cartera S con acciones concretas para seguir avanzando en la diferenciación de la Región, en términos sustentables y específicamente de la Cuenca Lago Llanquihue generando una oferta responsable que trabaja hacia la sustentabilidad del destino.

Cabe destacar la continuidad que se le otorga al trabajo de pilotaje "Destino Sustentable" este 1er semestre 2014, con el apoyo de CORFO y el recientemente lanzado NODO de Turismo Sustentable Lago Llanquihue. Dicho trabajo incorpora dentro de sus líneas de acción, trabajar fuertemente con la Distinción S de Sernatur, con ello se espera aumentar la conciencia de la industria, la aplicación de buenas prácticas, el uso eficiente de los recursos y con ello aumentar el número de alojamientos sustentables mejorando así el posicionamiento de la Región como Destino Turístico.

Cabe mencionar que se continua desarrollando acciones acordes al programa nacional de conciencia turística, de las acciones realizadas en el último semestre, cabe destacar la Escuela Ambiental de Invierno en Osorno y diversas charlas realizadas con el fin de aumentar el empoderamiento de las comunidades locales con el turismo. En la misma línea se trabaja para desarrollar tres actividades que en conjunto suman cerca de 50 niños, esto es la limpieza de playas de Calbuco y los Patatour que coordinamos en conjunto con el CREA para la provincia de Chiloé y la comuna de Puyehue.

2.8. Generar información para la toma de decisiones en la actividad turística.

En las actividades desarrolladas se aplican encuestas de satisfacción, que permiten evaluar las actividades y detectar las necesidades, asimismo en los meses de alta temporada se elabora un informe de comportamiento de la actividad turística, con algunos indicadores establecidos.

Cabe señalar que se ha trabajado durante el año 2014, en la elaboración de términos técnicos de referencia los cuales están listos para licitar un Observatorio Turístico el año 2015.

2.8.1. Planes de Desarrollo Turístico Comunal

Durante el año 2014 se ha continuado sensibilizando a los Municipios de la región en cuanto a elaborar Planes de desarrollo Turístico Comunales, Pladetur, con el objeto de que las comunas cuenten con esta herramienta de planificación y metodología para su desarrollo. Como resultado este año 2014 se terminó el Pladetur de Puerto Montt. El problema que se detecta para desarrollar los Pladetur es el financiamiento en los Municipios y el compromiso para ejecutarlo.

**Cuadro N° 9
Comunas con Planes de Desarrollo Turístico
PLADETUR a diciembre de 2014**

Región	Total de comunas	Comunas con PLADETUR	Total	PLADETUR en elaboración	Total	Comunas pendientes	Total
Los Lagos	30	Puerto Octay (1) Quellón 2003 (1) Futaleufú 2010 Ancud (1) Puerto Montt		Pladetur Provincia de Palena (No se validó inconcluso) Pladetur Chiloé (No se terminó)			
TOTAL	30	5				26	5

Fuente : Dirección Regional de Turismo Los Lagos

2.9. Fomentar la Conciencia Turística en la comunidad local

Durante el año 2014 se realizaron actividades de Conciencia Turística con énfasis en sustentabilidad y cuidado del medio ambiente, se destacan 10 talleres de 2 horas pedagógicas, los cuales se denominaban "Taller de Pesca recreativa y Conciencia Turística"

2.10. Turismo Social en los municipios

Los Programas de Turismo Social constituyen un beneficio de recreación, para los segmentos más vulnerables de la población comunal.

2.11. PROGRAMA VACACIONES 3ERA. EDAD:

El Presupuesto Nacional del Programa Vacaciones Tercera Edad para la Temporada 2014 contempla \$3.905.794.156, Este año 2014 se dieron un total de 1160 cupos sociales a la Región, de las cuales solo 21 comunas se adjudicaron estos, sumando un total de 940 cupos entregados, a la fecha se han ejecutado 256 de estos cupos, con un monto de subvención que se detalla más adelante. Los viajes de la extensión de temporada comenzaran a ejecutarse desde el mes de marzo 2015.

Esta temporada 2014, solo se incluyó Puerto Varas como destino Regular y Social del programa, a su vez, este año se sumaron nuevos destinos Intrarregionales al ya existente Hornopiren, como fueron las ciudades de Osorno y Ancud.

Los grupos regulares comenzaron a llegar desde el mes de Septiembre y en noviembre los grupos sociales procedentes de la Región de La Araucanía. En los meses de Octubre a Diciembre comenzaron los viajes Intrarregionales hasta finales de Diciembre 2014.

En la Temporada 2014, llegaron a la región un total de 442 pasajeros al Programa Vacaciones Tercera Edad modalidad Regular y Social con **\$35.232.868** por concepto de subvención los cuales fueron hospedados en la ciudad de Puerto Varas.

Este año se aumentaron los cupos Intrarregionales, con 360 cupos para el Intrarregional Destino Hornopiren con un monto de subvención **\$22.256.850** y un nuevo Intrarregional con 750 cupos repartidos en los destinos de Ancud y Osorno con un monto de subvención de **\$57.600.000**, sumando un total de 1.110 cupos Intrarregionales, estos con el fin de fomentar el turismo interno de nuestra región y que los Adultos Mayores puedan conocer las bondades que entrega la Región de Los Lagos, el Monto total por concepto de programas Intrarregionales es de \$79.856.850, los viajes de ambos programas se realizaron entre los meses de Octubre a Diciembre, para marzo y abril de 2015 se programa continuar con los cupos rezagados de la Temporada 2014.

En los cuadros N°12 y N°13 se muestra las comunas beneficiadas con estos cupos, monto de subvención y aporte entregado por concepto de co-pago entregado por beneficiarios del programa.

Hasta el momento el Intrarregional Destino Hornopiren ha aportado con un total de **\$19.412.736** por concepto de subvención con 314 pasajeros viajados hasta diciembre 2014.-

Por su parte el Intrarregional 2, Destinos Ancud y Osorno han aportado con **\$31.948.800** con un total de 416 pasajeros viajados a la misma fecha del primer Intrarregional.-

Los Cupos Sociales otorgados Región de los Lagos para realizar viajes a Villarrica, Pucón y Valdivia, durante la Temporada 2014, hasta el mes de diciembre 256 pasajeros habían salido de la región por concepto de cupos sociales con un total de **\$25.742.160** aportados por concepto de subvención, en el cuadro N°14 se pueden ver los municipios beneficiados por estos cupos y el monto de subvención y co-pago de cada adulto mayor.-

CUADRO Nro. 10
Cantidad Total de pasajeros llegados al destino Puerto Varas, Temporada 2014

Destino	Tipo de Cupo	Número Pax	Tipo Transporte	Noches	\$Subvención
Pto Varas	Regular	1812	Avión	7	\$127.101.405
Pto Varas	Social	118	Bus	6	\$10.591.680
Totales		1930			\$137.693.085

CUADRO Nro. 11
Cantidad Total de pasajeros llegados al destino Puerto Varas, Comienzo Temporada 2014
(septiembre-diciembre)

Destino	Tipo de Cupo	Número Pax	Tipo Transporte	Noches	\$Subvención
Pto Varas	Regular	244	Avión	7	\$17.170.346
Pto Varas	Social	196	Bus	6	\$17.987.760
Pto Varas	Social/monitor	2	Bus	6	\$74.762
Totales					\$35.232.868

El gasto promedio por persona en destino es de **\$126.594**. Durante la Temporada 2014 se estima que el 50% de los adultos mayores aportaron a la región **\$30.888.936** aprox.

CUADRO Nro.12

Cupos Primer Intrarregional otorgados Región de los Lagos y viajes efectivamente realizados al Destino Hornopirén Temporada 2014. (Diciembre 2014)

Pasajeros	Origen	Destino	Tipo Transporte	Nro.	\$ Beneficios	\$ Subvención	Total
36	Puyehue	Hornopirén	Bus	2	24.800	61.824	2.225.664
27	San Pablo	Hornopiren	Bus	2	24.800	61.824	1.669.248
19	Mauilin	Hornopiren	Bus	2	24.800	61.824	1.174.656
20	San Juan	Hornopirén	Bus	2	24.800	61.824	1.236.480
13	Purranque	Hornopiren	Bus	2	24.800	61.824	803.712
25	Rio Negro	Hornopiren	Bus	2	24.800	61.824	1.545.600
36	Calbuco	Hornopirén	Bus	2	24.800	61.824	2.225.664
39	Puerto Varas	Hornopiren	Bus	2	24.800	61.824	2.411.136
20	Puerto Montt	Hornopirén	Bus	2	24.800	61.824	1.236.480
60	Osorno	Hornopiren	Bus	2	24.800	61.824	3.709.440
19	Los Muermos	Hornopiren	Bus	2	24.800	61.824	1.174.656
314	Total						\$19.412.736

CUADRO Nro.13

Cupos Segundo Intrarregional otorgados Región de los Lagos y viajes efectivamente realizados al Destino Osorno y Ancud Temporada 2014. (Diciembre 2014)

Pasajeros	Origen	Destino	Tipo Transporte	Nro.	\$ Beneficios	\$ Subvención	Total
36	Puerto Montt	Osorno	Bus	2	19.500	76.800	2.764.800
35	Ancud	Osorno	Bus	2	19.500	76.800	2.688.000
34	Quellon	Osorno	Bus	2	19.500	76.800	2.611.200
81	Castro	Osorno	Bus	2	19.500	76.800	6.220.800
37	Hornopiren	Osorno	Bus	2	19.500	76.800	2.841.600
35	Mauilin	Ancud	Bus	2	19.500	76.800	2.688.000
20	Rio Negro	Ancud	Bus	2	19.500	76.800	1.536.000
19	San Juan	Ancud	Bus	2	19.500	76.800	1.459.200
31	Puerto Montt	Ancud	Bus	2	19.500	76.800	2.380.800
25	Puerto Octay	Ancud	Bus	2	19.500	76.800	1.920.000
24	Puyehue	Ancud	Bus	2	19.500	76.800	1.843.200
39	Purranque	Ancud	Bus	2	19.500	76800	2.995.200
416	Total						\$31.948.800

CUADRO Nro.14
Cupos Sociales otorgados Región de los Lagos Temporada 2014, viajes efectivamente realizados a Villarrica, Pucón y Valdivia, (Agosto a Diciembre 2014)

Pasajeros	Origen	Destino	Tipo Transporte	Total co-pago	\$ Subvención	Noches	\$Subvención
14	Frutillar	Valdivia	Bus	37.595	109.500	6	1.533.000
18	Puerto Montt	Valdivia	Bus	37.595	109.500	6	1.971.000
39	Hornopiren	Valdivia	Bus	37.595	109.500	6	4.270.500
9	Chonchi	Valdivia	Bus	37.595	109.500	6	985.500
23	Castro	Valdivia	Bus	37.595	109.500	6	2.518.500
26	Puerto Montt	Villarrica	Bus	43.507	89.760	6	2.333.760
12	Frutillar	Villarrica	Bus	43.507	89.760	6	1.077.120
39	Mauñin	Villarrica	Bus	43.507	89.760	6	3.500.640
39	Puerto Varas	Villarrica	Bus	43.507	89.760	6	3.500.640
18	Puerto Montt	Valdivia	Bus	37.595	109.500	6	1.971.000
19	Dalcahue	Valdivia	Bus	37.595	109.500	6	2.080.500
256						Total:	\$25.742.160

*Temporadas Baja (Monto Sub \$ 109.500) y Media (Monto Sub \$89.760)

2.12 PROGRAMA GIRA DE ESTUDIOS:

El Programa Gira de Estudio es una iniciativa de Gobierno impulsada el año 2007, que financia el 71% de un viaje de estudios para alumnos de alta vulnerabilidad escolar, procedentes de Establecimientos Municipalizados. Desde el año 2011 se ha incluido en los planes del viaje a alumnos de Establecimientos Particular Subvencionados.

En el caso del Programa Gira de Estudios, la primera parte de la Octava Temporada del Programa Gira de Estudio, completando un total de **33** establecimientos beneficiados en nuestra Región, traducándose en **1.452** viajantes, teniendo como destinos las localidades y los alrededores de Pucón, Villarrica o Valdivia.

El subsidio que se otorgó para estos establecimientos corresponden a **\$142.621.678**.

El gobierno subvenciona por cada pasajero **\$ 86.920 y \$ 106.357** dependiendo la temporada del destino y en los profesores acompañantes **\$ 129.920** independiente de la temporada

CUADRO Nro.15
PROGRAMA GIRAS DE ESTUDIOS INFORME DEL PLAN DE TURISMO MUNICIPAL DE
LA REGIÓN DE LOS LAGOS 2014

DESTINO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	NOMBRE ESTABLECIMIENTO	COMUNA
Pucón	04-08-2014	09-08-2014	COLEGIO SAN CRISTOBAL	LOS MUERMOS
Valdivia	11-08-2014	16-08-2014	COLEGIO RIACHUELO	RIO NEGRO
Valdivia	18-08-2014	23-08-2014	LICEO INDUSTRIAL OSORNO	OSORNO
Pucon	18-08-2014	23-08-2014	LICEO RAHUE	OSORNO
Pucon	25-08-2014	30-08-2014	INSTITUTO COMERCIAL OSORNO	OSORNO
Villarrica	25-08-2014	30-08-2014	LIC. FSCO. HERNANDEZ ORTIZ PIZARRO	CALBUCO
Valdivia	25-08-2014	30-08-2014	LICEO INDUSTRIAL PUERTO MONTT	PUERTO MONTT
Valdivia	01-09-2014	06-09-2014	LICEO TECNICO LUIS PASTEUR	OSORNO
Villarrica	08-09-2014	13-09-2014	LICEO CARELMAPU	MAULLIN
Valdivia	08-09-2014	13-09-2014	LIC.MANUEL JESUS ANDRADE BORQUEZ	CHONCHI
Pucon	08-09-2014	13-09-2014	LIC. TÉC. PROF. PEOPLE HELP PEOPLE	PUYEHUE
Pucon	22-09-2014	27-09-2014	LICEO POLIVALENTE DALCAHUE	DALCAHUE
Valdivia	29-09-2014	04-10-2014	COLEGIO POLITÉCNICO DEGLI MONTI	PUERTO VARAS
Valdivia	29-09-2014	04-10-2014	INSTITUTO INGLES ANTUQUENU	PUERTO MONTT
Pucon	29-09-2014	04-10-2014	LIC EO POLITÉCNICO CALBUCO	CALBUCO
Pucon	06-10-2014	11-10-2014	LICEO TOMAS BURGOS	PURRANQUE
Valdivia	13-10-2014	18-10-2014	COLEGIO INNOVASUR	PUERTO MONTT
Villarrica	13-10-2014	18-10-2014	LICEO HORNOPIREN	HUALAIHUÉ
Valdivia	13-10-2014	18-10-2014	LICEO INSULAR	QUINCHAO
Valdivia	20-10-2014	25-10-2014	LIC. ALFREDO DEL CARMEN. BARRIA OYARZUN	CURACO DE VELEZ
Pucon	20-10-2014	25-10-2014	PICEO POLIVALENTE DE QUEILEN	QUEILEN
Valdivia	27-10-2014	01-10-2014	COLEGIO SAGRADA FAMILIA	RIO NEGRO
Valdivia	27-10-2014	01-10-2014	LICEO COMERCIAL EL PILAR	ANCUD
Pucon	27-10-2014	01-10-2014	LICEO POLITÉCNICO HOLANDA	LLANQUIHUE
Villarrica	03-11-2014	08-11-2014	COLEFIO INGLES MABEL CONDEMARIN	LOS MUERMOS
Pucon	03-11-2014	08-11-2014	LICEO PEDRO AGUIRRE CERDA	PUERTO VARAS
Pucon	10-11-2014	15-11-2014	INSTITUTO DEL MAR CAPITAN WILLIAMS	CHONCHI
Valdivia	10-11-2014	15-11-2014	LICEO RAYEN MAPU	QUELLON
Pucon	17-11-2014	22-11-2014	LICEO INDUSTRIAL	FRUTILLAR
Valdivia	17-11-2014	22-11-2014	LICEO LAS AMERICAS	PUYEHUE
Villarrica	17-11-2014	22-11-2014	LICEO PUNTA DE RIELES	LOS MUERMOS
Valdivia	24-11-2014	29-11-2014	CENTRO EDUCACIONAL SAN ANDRÉS	ANCUD
Villarrica	24-11-2014	29-11-2014	LICEO CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	FRESIA

Para la finalización de esta primera parte de la Octava Temporada del Programa Gira de Estudio se realizó un Decreto Presidencial a la Región de Los Lagos mediante el cual se les otorgó 6 cupos los cuales fueron asignados a los siguientes Establecimientos quienes están individualizados en la tabla anterior y que a continuación se indican:

Establecimiento educacional	Comuna	Destino
Liceo Insular de Achao	Quimchao	VALDIVIA
Liceo Alfredo del Carmen Barria Oyarzún	Curaco de Velez	VALDIVIA
Liceo El Pilar de Ancud	Ancud	VALDIVIA
Rayen Mapu	Quellon	VALDIVIA
Liceo las Americas	Puyehue	VALDIVIA
Centro Educacional San Andrés	Ancud	VALDIVIA

En cuanto a la subvención para los nuevos cupos el estado proporcionó es de **\$ 23.720.880.-** monto que ya se encuentra reflejado en la subvención total indicado anteriormente.

A través del Programa Gira de Estudios como destino visitaron la zona 52 establecimientos provenientes de las regiones de La Araucanía y El Bio-bío, por un total de **2.288** viajantes, quienes han visitado lugares como Peulla, Petrohue, Frutillar, Puerto Varas, Puerto Montt, Ancud entre otros. Los alumnos tienen un gasto promedio en los destinos aproximadamente **\$ 20.000.-**

TABLA NRO.3

ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	REGION	COMUNA	PROFESOR@S	ALUMN@S	Nº PAX	MERMAS	DESDE	HASTA
Liceo Claudio Arrau León	Región del Bio Bio	Coihueco	3	41	44	0	28-07-2014	02-08-2014
Liceo Politécnico Andrés Bello	Región de la Araucanía	Loncoche	3	41	44	0	28-07-2014	02-08-2014
Liceo Crisol	Región del Bio Bio	Mulchen	3	41	44	0	04-08-2014	09-08-2014
Liceo James Mundell	Región de la Araucanía	Chol Chol	3	41	44	0	04-08-2014	09-08-2014
Liceo Polivalente Nahuelbuta	Región del Bio Bio	Contulmo	3	41	44	0	11-08-2014	16-08-2014
Complejo Educacional Pablo Sexto	Región de la Araucanía	Pucón	3	41	44	0	18-08-2014	23-08-2014
Liceo Técnico Profesional Doctor Rigoberto Iglesias	Región del Bio Bio	Lebu	3	41	44	0	18-08-2014	23-08-2014
Liceo Comercial Andres Bello Lopez	Región del Bio Bi	Coronel	3	41	44	0	18-08-2014	23-08-2014
Complejo Educacional Monseñor Francisco Valdes S	Región de la Araucanía	Curarrehue	3	41	44	0	25-08-2014	30-08-2014
Complejo Educacional Claudio Arrau Leon	Región de la Araucanía	Carahue	3	41	44	0	25-08-2014	30-08-2014
Liceo Cardenal Antonio Samoré	Región del Bio Bio	Santa Barbara	3	41	44	0	25-08-2014	30-08-2014
Colegio Pedro de Valdivia	Región de la Araucanía	Villarrica	3	41	44	0	01-09-2014	06-09-2014
Liceo Pueblo Seco	Región del Bio Bio	San Ignacio	3	41	44	0	01-09-2014	06-09-2014
Liceo San Gregorio	Región del Bio Bio	Niquen	3	41	44	0	01-09-2014	06-09-2014

Complejo Educacional Juan Bosco	Región de la Araucanía	Cunco,	3	41	44	0	08-09-2014	13-09-2014
Liceo Polivalente Diego Missene Burgos	Región del Bio Bio	Cobquecura	3	41	44	0	08-09-2014	13-09-2014
Complejo Educacional San Agustín	Región de la Araucanía	Villarrica	3	41	44	0	22-09-2014	27-09-2014
Liceo Politécnico Jose Manuel Pinto Arias	Región del Bio Bio	Pinto	3	41	44	0	22-09-2014	27-09-2014
Liceo Santa Cruz de Larqui	Región del Bio Bio	Bulnes	3	41	44	0	22-09-2014	27-09-2014
Centro Educacional Agroturístico Santa Cruz	Región de la Araucanía	Temuco	3	41	44	0	29-09-2014	04-10-2014
Complejo Educacional Collipulli	Región de la Araucanía	Collipulli	3	41	44	0	29-09-2014	04-10-2014
Liceo Campanario	Región del Bio Bio	Yungay	3	41	44	0	29-09-2014	04-10-2014
Liceo Gregorio Urrutia	Región de la Araucanía	Galvarino	3	41	44	0	06-10-2014	11-10-2014
Liceo Municipal C45 Isabel Poblete V.	Región de la Araucanía	Perquenco	3	41	44	0	06-10-2014	11-10-2014
Liceo Técnico Profesional Alonso de Ercilla y Zuñiga	Región del Bio Bio	Cañete	3	41	44	0	06-10-2014	11-10-2014
Liceo Copiulemu	Región del Bio Bio	Florida	3	41	44	0	13-10-2014	18-10-2014
Liceo Luis Gonzalez Vasquez	Región de la Araucanía	Nueva Imperial	3	41	44	0	13-10-2014	18-10-2014
Liceo Politécnico Caupolicán	Región del Bio Bio	Los Alamos	3	41	44	0	13-10-2014	18-10-2014
Liceo Técnico Juanita Fernandez Solar	Región del Bio Bio	Los Angeles	3	41	44	0	13-10-2014	18-10-2014
Complejo Educacional Martin Kleinknecht	Región de la Araucanía	Toltén	3	41	44	0	20-10-2014	25-10-2014
Complejo Educacional Padre Oscar Moser	Región de la Araucanía	Padre las Casas	3	41	44	0	20-10-2014	25-10-2014
Liceo María Aurora Guíñez Ramirez	Región de la Araucanía	Purén	3	41	44	0	20-10-2014	25-10-2014
Liceo de Huepil	Región del Bio Bio	Tucapel	3	41	44	0	20-10-2014	25-10-2014
Colegio Teresa de los Andes	Región de la Araucanía	Bulnes	3	41	44	0	27-10-2014	01-11-2014
Liceo Agrícola Forestal Manzanares	Región de la Araucanía	Renaico	3	41	44	0	27-10-2014	01-11-2014
Liceo Brigadier Carlos Schachli Villalobos	Región de la Araucanía	Lonquimay	3	41	44	0	27-10-2014	01-11-2014
Liceo Trapaqueante	Región del Bio Bio	Tirúa	3	41	44	0	27-10-2014	01-11-2014
Complejo Educacional Luis Durand Durand	Región de la Araucanía	Traiguén	3	41	44	0	03-11-2014	08-11-2014
Complejo Educacional Monseñor Guillermo Hartl	Región de la Araucanía	Pitrufquen	3	41	44	0	03-11-2014	08-11-2014
Liceo Industrial de Temuco	Región de la Araucanía	Temuco	3	41	44	0	03-11-2014	08-11-2014
Liceo Nuevo Mundo	Región del Bio Bio	Mulchén	3	41	44	0	03-11-2014	08-11-2014
Complejo Educacional la Granja	Región de la Araucanía	Vilcun	3	41	44	0	10-11-2014	15-11-2014
Instituto Industrial Superior de Chillan	Región del Bio Bio	Chillan	3	41	44	0	10-11-2014	15-11-2014
Liceo Ignacio Carrera Pinto	Región del Bio Bio	San Carlos	3	41	44	0	10-11-2014	15-11-2014
Liceo Municipal la Frontera	Región de la Araucanía	Pitrufquen	3	41	44	0	10-11-2014	15-11-2014
Liceo Polivalente Tomás Arnoldo Herrera Vega	Región del Bio Bio	Pemuco	3	41	44	0	17-11-2014	22-11-2014
Colegio Cholguan	Región del Bio Bio	Yungay	3	41	44	0	17-11-2014	22-11-2014
Liceo Politécnico Domingo Santa Maria	Región de la	Renaico	3	41	44	0	17-11-2014	22-11-2014

	Araucanía							
Colegio Galvarino de Lomas Coloradas	Región del Bio Bio	San Pedro de La Paz	3	41	44	0	24-11-2014	29-11-2014
Liceo de Niñas	Región del Bio Bio	Concepción	3	41	44	0	24-11-2014	29-11-2014
Liceo HC Jorge Teillier	Región de la Araucanía	Lautaro	3	41	44	0	24-11-2014	29-11-2014
Liceo Municipal Atenea	Región de la Araucanía	Cunco	3	41	44	0	24-11-2014	29-11-2014

ANEXO :

A. CALIDAD PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS :

Para mejorar los **estándares de calidad**, en forma permanente se ha estado capacitando oferta y orientando a los pequeños emprendedores en forma innovadora, en el cumplimiento de requisitos reglamentarios, **mejoramiento de la calidad de servicios, buenas prácticas sustentables** a través de las normas técnicas de turismo del **Sistema Normativo de Clasificación, Calidad y Seguridad**.

a) REGISTRO : Prestadores de Servicios Turísticos:

"Capacitación, asesorías y orientación en autoregistro y formalización, competencias en primeros auxilios, reimpresión manual de formalización y diseño e impresión guías de las iglesias de Chiloé"

Actividades :

Formalización y auto registro de 150 ss de Alojamiento y 200 ss de Turismo Aventura
Seminarios –talleres de formalización y reimpresión de 500 manuales de formalización.
Cursos de Primeros Auxilios, Cartilla de Primeros Auxilios de manejo habitual Georeferenciar a los prestadores de servicios asesorados
Informe de resultado del total de objetivos cumplidos, Impresión de guías de las iglesias de Chiloé

b)"Promoción y difusión de prestadores de servicios turísticos certificados y actividades de calidad turística" Licitado \$25.000.000 (veinte y cinco millones de pesos)ID 1898-17-LE-13

Producto 1: Difusión de la oferta turística certificada.
Producto 2: Visitas o Roadshows Capacitaciones y/o activaciones en los destinos nacionales de interés con los empresarios certificados y en proceso de certificación.
Producto 3: Evaluar Calidad
3.1 Experiencia in situ de prestaciones turísticas certificadas.
3.2 Realizar un reporte y entregarlo a los prestadores de servicios
Certificación de Guías de Turismo Región de Los Lagos.
Convenio Marco

c) "Certificación de Guías de Turismo de la Región de Los Lagos"

Diagnóstico de brecha, Asesoría y Capacitación para 50 guías de Turismo, para que éstos certifiquen.

c) "Capacitación, asesorías y orientación en autoregistro y formalización, competencias en primeros auxilios, reimpresión manual de formalización y diseño e impresión guías de las Iglesias de Chiloé " \$25.000.000 (veinte y cinco millones) ID 1898-20-LE-13

Producto 1 : Formalización y auto - registro de los prestadores de servicios.
Producto 2 : Seminarios/talleres de Formalización y reimpresión de 500 Manuales.
Producto 3 : Desarrollo de curso de Primeros Auxilios utilizando metodología del PHTLS
Producto 4 : Cartilla de primeros auxilios de manejo habitual.
Producto 5 : Georeferenciar a los prestadores de servicios asesorados.
Producto 6 : Informe de resultado del total de objetivos cumplidos y acciones desarrolladas.
Producto 7 : Diseño e Impresión de 1000 folletos de las iglesias de Chiloé.

d) "Capacitación y gestión en temas patrimoniales y culturales que vinculan a las empresas turísticas con el entorno"\$15.000.000 (Quince millones de pesos)

Producto 1 : Curso -Taller en Patrimonio y Cultura Local a Adultos Mayores.
Producto 2 : Curso -Taller en Gastronomía
Producto 3 : Curso- Taller Artesanía con Identidad Local
Producto 4 : Curso de guía de turismo con mención inglés básico

B. SUSTENTABILIDAD :

Destino sustentable cuenca Lago Llanquihue:

Desde el año 2011 se ha venido trabajando en la adopción de criterios de sustentabilidad y buenas prácticas sustentables, en la Cuenca del Lago Llanquihue, el 24 de Noviembre del 2011 el Comité Local de Turismo Sustentable donde participan representantes del sector privado de las 4 comunas que forman la cuenca, los alcaldes de cada municipio y del sector público el Consejo de la Cultura, la Seremi de MMA, Economía.

En Marzo del año 2013 se presenta al pilotaje nacional, seleccionando junto a la Isla de Pascua y el Cajón del Maipo y para participar del piloto ejecutado por la UNAB, se incorporan CORFO y SERCOTEC como redes de Fomento que aporten a este trabajo.

El año 2013 se postula al destino, al programa Early Adopter del Consejo Global de la Sustentabilidad, ente encargado de generar los criterios sobre el Turismo Sustentable en el mundo.

El piloto nacional sigue las acciones que en la región se desarrolla, siendo el Lago Llanquihue uno de los dos destinos en Sudamérica, por lo que participan de este Piloto Internacional del GSTC.

La Región de Los Lagos tiene un gran avance en el tema y es invitada a formar parte de la Red Mundial de Destinos Sustentables, cuyo objetivo es generar comunicación y apoyo intersectorial a fin de trabajar en red a nivel Global el desarrollo de los Destinos sustentables.

El año 2014, se trabaja en afianzar los esfuerzos, responsabilidades y compromisos. Lo cual se refleja en las 20 prestaciones de servicios certificadas con el Sello "S" y el compromiso de CORFO y Sercotec quienes poseen en sus cartera S, acciones concretas para avanzar en la diferenciación de la Región, en términos sustentables y específicamente de la Cuenca Lago Llanquihue.

Se destaca la continuidad que se le otorga al trabajo de pilotaje "Destino Sustentable", el apoyo de CORFO con el lanzamiento del NODO de Turismo Sustentable Lago Llanquihue. El Nodo incorpora en sus líneas de acción, trabajar con la Distinción **S** de Sernatur, para aumentar la conciencia de la industria, la aplicación de buenas prácticas, el uso eficiente de los recursos y aumentar el número de alojamientos sustentables mejorando así el posicionamiento de la Región como Destino Turístico.

Se continúan desarrollando acciones acordes al programa nacional de conciencia turística, entre las acciones realizadas en el último semestre, cabe destacar la Escuela Ambiental de Invierno en Osorno y diversas charlas realizadas a las comunidades locales con el turismo. Se trabajan tres actividades que en conjunto suman cerca de 50 niños, esto es la limpieza de playas de Calbuco y los Patatour que coordinamos en conjunto con el CREA para la provincia de Chiloé y la comuna de Puyehue.

C. PROMOCIÓN :

Programa de capacitación y asistencia para el mejoramiento de la Pesca Recreativa 2012 - 2014

ACTIVIDADES

1. Talleres de capacitación para el fortalecimiento de la protección y el desarrollo de la pesca recreativa

Impresión de material para desarrollo de talleres (Libretas, certificados, Guía Básica de pesca)

2. Certificación Guías de Pesca

De acuerdo a lo establecido en la norma 20.256, que regula la actividad pesca recreativa, la Dirección Regional con el apoyo de Sernatur Central esté en proceso de diseño de certificación y acreditación de Guías de Pesca Recreativa de la Región de Los Lagos.

3. Asesoría : Elaboración de un inventario de sitios con aptitud para el desarrollo de la pesca recreativa de la Región de Los Lagos.

Revisión de la guía "Sitios de pesca recreativa de la Región de Los Lagos" para ser impresa y distribuida a tour operadores y actores relevantes de la actividad pesca recreativa

C.1. Difusión

Elaboración de material escrito especializado en relación a la pesca y material audiovisual.

Diseño de Fam Press "Lanzamiento temporada de pesca en Río Puelo".

Reunión de coordinación en la Comuna con actores locales y municipales, invitación a medios especializados y autoridades.

Presentación material audiovisual y recorrido por el Río Puelo y actividades de pesca con mosca.

Diseño de activación de pesca recreativa para la feria Vyva, 14 de noviembre 2014

Clínicas de pesca gratuita los días 15 y 16 de noviembre, a público final.

Participación de la Región de Los Lagos en el evento promocional Aqua Sur 2014.

PROGRAMA DE FOMENTO EN TURISMO Y MARKETING PARA PYMES 2012 – 2014 CÓDIGO BIP 30119239-0

ACTIVIDADES :

1. Talleres/diseño, desarrollo, implementación y transferencia de métodos de innovación.

Diseño el seminario de cierre de la licitación, el cual tendrá carácter regional y convocará a los actores públicos y privados de la industria turística regional.

2. Talleres/taller con expertos Chiloé

Sernatur los Lagos se reunió con la mesa de Encargados Municipales de Turismo de la provincia de Chiloé para desarrollar un taller con expertos en octubre en la ciudad de Castro.

3. Actividades Transversales de Difusión

Impresión guías y mapas:

-Mapa regional, plano Chiloé, guía crucero, folleto iglesias de Chiloé patrimonio de la humanidad.

4. Observatorio/ Diseño Bases Técnicas

Temas relevantes del observatorio:-Oferta turística,-Demanda turística,-Empleo,-Sustentabilidad

D. FORTALECIMIENTO A LA COMPETITIVIDAD :

Actividades realizadas :

- Durante el primer semestre en los meses de Abril y Marzo, se han desarrollado Talleres de Agroturismo en la Región de Los Lagos Futaleufú, Puerto Montt , Osorno.

- Se realizó actividad de la Provincia de Palena en la ciudad de Santiago en la sala multiuso de Sernatur Stgo., denominado "Fomento Difusión y Promoción destino Patagonia Verde-Provincia de Palena" la difusión consistió en un desayuno y presentaciones de los encargados Municipales de Turismo y en la cual participaron 50 Tour Operadores y medios de Prensa.

- El 21 de Agosto del 2014 se efectuó, la Jornada de Capacitación para Municipios de la Región de Los Lagos, en la cual se abordaron los temas:

Desafío del programa de Turismo Municipal: - Plan de Acción de Turismo Municipal 2014-2018, Que son las Zonas de Interés Turístico (ZOIT); Experiencia práctica de la elaboración de un Pladetur y elaboración documentación ZOIT, "Orden, Transparencia y Desarrollo de la Oferta Turística en Chile" : Requisitos y Rol del Municipio", Información práctica sobre obtención de patentes para registrarse en Sernatur; Registro –Patentes; Turismo Social en los Municipios :¿Una oportunidad en la Región de los Lagos?; en esta instancia asistieron 90 representantes de los Municipios de los departamentos de Patentes, Secplan , Obras y Coordinadores Municipales de Turismo.

- Fortalecimiento de la competitividad y desarrollo de productos (Ruta de las Iglesias y Camino Real)
- El 25v de Julio del 2014 se constituye en la región de Los lagos el Comité Espejo.

Actividades relevantes que han sido informadas en los medios de comunicación regionales:

- Sernatur Los Lagos capacitará en materia de formalización y primeros auxilios.
- Oferta turística Certificada de la Región de Los Lagos fue promocionada en Santiago.
- Escolares de la Región son instruidos sobre buenas prácticas en pesca recreativa.
- Sernatur Los Lagos realizó una serie de cursos integrales en la Región.
- Región de Los Lagos posee la mayor cantidad de establecimientos turísticos reconocidos sustentables del país.
- Sernatur Los Lagos realizará capacitaciones en materia reglamentaria de Turismo Aventura.
- Provincia de Palena se promueve entre agencias y operadores turísticos de Santiago.
- Sernatur Los Lagos instruyó en las cuatro provincias sobre reglamentación de turismo aventura.
- Subsecretaria encabeza encuentro público- privado con empresarios de la cuenca del Lago Llanquihue.
- Constituyen Comité Reflejo de Turismo en Los Lagos para potenciar el sector en la región.
- Productos Artesanales de Chiloé fueron exhibidos en el corazón de la comuna de Providencia.
- Sernatur y Sernapesca instruyeron a guardaparques sobre normativa Pesca Recreativa.
- La Región de Los Lagos presentó un buen flujo turístico durante las vacaciones de invierno.
- Ya partió el Programa Gira de Estudio en la Región de Los Lagos.
- Sernatur realizó seminario turístico enfocado a los municipios de la Región de Los Lagos.
- Cuenca del Lago Llanquihue ya definió indicadores para ser un destino sustentable.
- Director Nacional de Sernatur entregó Sellos de Calidad a dos establecimientos de la Región de Los Lagos.
- Consejo Regional de Pesca Recreativa resolvió abrir la temporada en determinadas cuencas de Los Lagos.
- Sernatur y Corfo invitan a participar de Seminario Internacional de Marketing Digital e Innovación en Turismo.

Sitio web Loslagosestuyo.cl, plataforma on-line, implementada por la Dirección Regional de Turismo de Los Lagos, utilizada como una herramienta de difusión, tanto del destino Región de Los Lagos, así como vía informativa de las novedades regionales y datos útiles del rubro turístico. En el sitio web, el cibernauta encontrará información útil del Destino Los Lagos, como: que hacer, donde ir, eventos, mapas, fotografías y videos promocionales. También se encuentran noticias sobre la gestión de Sernatur Los Lagos, novedades del ámbito turístico, información sobre iniciativas de fomento que desarrollan otros Servicios del Estado, que son de utilidad para los prestadores de servicios turísticos. Uno de los objetivos más relevantes de esta iniciativa es generar un espacio amigable tanto para turistas como para nuestros empresarios y emprendedores.

Para atender la demanda que nos visita y la cual se ha incrementado, por la gran cantidad de acciones de orientación, asesoría, capacitación y promoción que se han desarrollado en forma sistemática para romper la estacionalidad, se han generado una serie de eventos que proporcionan al visitante una estadía dinámica, que se traduce en una satisfacción de sus expectativas y una experiencia inolvidable.

EN CONCLUSIÓN :

Los temas que trabajados el año 2014 , en la Región de Los Lagos, están basados en el mejoramiento de los estándares de calidad y seguridad, la formalización y el Registro de los prestadores de servicios turístico en el Sistema Nacional de Registro de Sernatur, la incorporación de criterios de sustentabilidad y la aplicación de buenas prácticas sustentables, el incentivo a la innovación en las prestaciones de servicios turísticos y desarrollo de productos, fortaleciendo la competitividad, estimulando la inversión y promoviendo y difundiendo el Destino Región de Los Lagos, para romper la estacionalidad, aumentar la permanencia, asegurando la calidad , seguridad y sustentabilidad del destino.

NVL/ 16.09.2014

CURSO DE ARTESANÍA CON IDENTIDAD LOCAL EN LA PROVINCIA DE CHILOÉ



CURSO GUÍAS TURÍSTICOS EN PATRIMONIO CULTURAL CON MENCIÓN EN INGLÉS BÁSICO.



**CURSO FORMALIZACIÓN DE EMPRESAS TCAS.,
REALIZADA EL 10 DE ABRIL EN CALBUCO.**



**CURSO PRIMEROS AUXILIOS EN PUERTO MONTT
REALIZADA 29 Y 30 DE ABRIL**



CURSO PRIMEROS AUXILIOS EN PUYEHUE Y CHAITÉN.



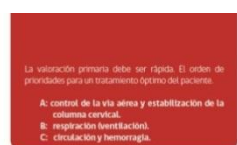
CURSO FORMALIZACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS, REALIZADOS EN PURRANQUE Y ROLECHA.



Folleto Iglesias de Chiloé :



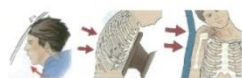
Cartilla Primeros Auxilios



1.- Cinemática del Trauma

Es el proceso de analizar un evento traumático y determinar las lesiones potenciales provocadas por fuerzas involucradas en una colisión (choques, atropellos, caídas de altura, balas, etc.)

En todos estos casos se produce un intercambio de energía entre un objeto móvil y los tejidos del cuerpo humano traumatizado o entre el cuerpo humano en movimiento y un objeto inmóvil.



El impacto desplaza, aprieta y rechaza las células y órganos en su trayectoria.

Factores que influyen en el daño:
- Diámetro del elemento.
- Velocidad de impacto.
- Forma y características del objeto.



Las lesiones obvias pueden ser tratadas, pero las que no lo son, pueden ser fatales.
SI EL ACCIDENTADO RESPIRA Y TIENE PULSO NO LO MUEVA. LLAME AL 131 Y CONTROLE HEMORRAGIA
Si las hubiera, (use guantes)

GUÍA BÁSICA DE PRIMEROS AUXILIOS

AGES
CONSULTORES

PUERTO MONTT



GUÍA BÁSICA DE PRIMEROS AUXILIOS

(Basado en PHTLS)



3.- Manejo de Vía Aérea y Ventilación

La valoración y el manejo de la vía aérea es la primera acción a realizar frente a un paciente inconsciente y con pulso presente. En caso contrario, Pulse! realizar RCP.

A.- Verificar la Permeabilidad de las vías aéreas: esto es abierta y sin obstáculos. Si la vía aérea está comprometida, debe abrirse inicialmente con maniobras manuales: elevación de la barbilla o desplazamiento de la mandíbula y debe extraerse la sangre u otros objetos u secreciones corporales si fuera necesario. Esto implica una estabilización de la columna vertebral en una posición neutral: imagine, dado que no se puede descartar lesión de la médula espinal.



B.- Respiración/Ventilación)

Evalúese la calidad y la cantidad de la respiración (ventilación) la que puede ser:

Apnea: el paciente no respira. Se debe realizar respiración boca a boca (uso protector bucal).

Lenta: Menos de 12 respiraciones por minuto verifique permeabilidad y espere a paramédicos.

Normal: Frecuencia entre 12 y 20 respiraciones por minuto.

Rápida: Entre 20 y 30 respiraciones por minuto. Observar si mejora o empeora. No está llegando suficiente oxígeno a los tejidos. Verificar permeabilidad y esperar a paramédicos.

Anormalmente rápida: superior a 30 respiraciones por minuto indica hipoxia, metabolismo anaeróbico o ambos. Verificar permeabilidad y esperar a paramédicos.

C.- Evaluar el deterioro del Sistema Circulatorio, el que puede deteriorarse por Hemorragia capilar, hemorragia Venosa o Hemorragia Arterial. El control de la hemorragia es prioridad.

1.- Si en una epizoda hemorragia nasal cumplica durante 15 minutos en la parte blanda de la nariz, con la persona inclinada hacia adelante.

- 2.- Si es hemorragia externa Haga compresión directa sobre el sitio sangrando, colocando un apósito estéril o un paño lo más limpio posible sobre el sitio afectado.
- 3.- Si fuera un sangramiento por amputación total de un miembro, solo en este caso use torniquete, realícelo a 10-12 centímetros sobre la lesión. El torniquete no está indicado más que en estas circunstancias.

Si la víctima está inmóvil, no respira y no responde al dolor, evalúe si está con pulso.

Pulso: Es la onda expansiva de la sangre al pasar por arteria y refleja indirectamente el estado del corazón.



Si está ausente o no lo perciba en 10 segundos haga RCP (Reanimación Cardio Pulmonar).

RCP

(Resucitación Cardio Pulmonar)

Retire los cuerpos extraños que puedan haber en la boca (vía aérea permeable). Haga 30 compresiones y luego realice 2 respiraciones con técnica de boca a boca. Con esta relación de 30:2 debe alcanzar a lo menos, 100 compresiones por minuto y hasta que llegue ayuda o sienta el pulso.

Durante la RCP la víctima puede regurgitar. Ante esto, gire la cabeza de la víctima para que no aspire el vómito. Limpie los residuos y verifique que las vías aéreas continúen limpias. Si no detecta pulso mantenga RCP.



¿Qué hacer ante un evento traumático?

1. Conserve la calma y observe su alrededor: el lugar donde ocurrió, no sea temerario, ni una segunda víctima.
2. Llame al 131 (emergencias).
3. Si sabe haga lo que este a su alcance.
4. Si no sabe, solicite ayuda si realiza acciones sin saber puede agravar la situación.

PROTEGER, en primer lugar a él mismo y después a la víctima.

AVISAR, dar el SOS, indicando número y estado aparente de los heridos, si existen factores que pueden agravar el accidente (calidad de postes eléctricos y el lugar exacto donde se ha producido el accidente).

SOCORRER. Esta es la finalidad principal de los primeros auxilios.

Inconsciente:

¿Reacciona si meto la mano a la boca de la víctima y la nariz? Mueve el brazo, si está de lado que el dorso de su mano.

Consciente:

¿Pregunte ¿Cuál le pasa?, ¿Me oye?, ¿Se encuentra bien?

Conteste:

Exposición secundaria: Reacciona tocar el hombro, observar reacciones. No Mueve.

No Conteste:

Reacciona tocar el hombro, observar reacciones. No Mueve.

Respira:

Observar signos vitales: tocar hemorragias. No Mueve.

No Respira:

SOCORRER: VPM, BAFICO, RCP.

LA MEJOR FORMA DE HACER PRIMEROS AUXILIOS ES HACIENDO PREVENCIÓN. TODOS LOS EVENTOS SUCEDEN SIEMPRE POR ACCIONES O CONDICIONES DE INSEGURIDAD.

