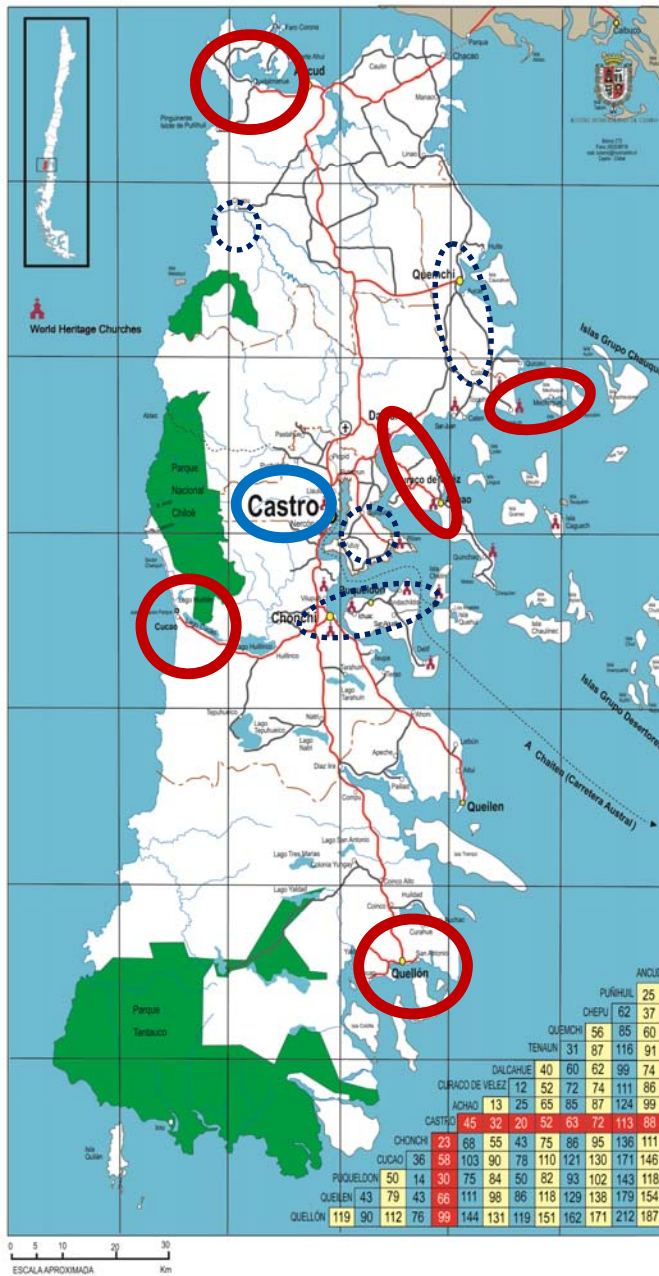


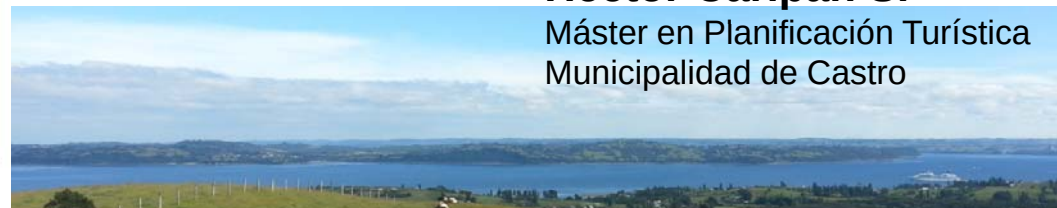


Buenas Prácticas en Oficinas de Turismo



Municipalidad de
Castro
Chiloé

Héctor Caripan S.
Máster en Planificación Turística
Municipalidad de Castro



Buenas Prácticas en Turismo Municipal

Las Buenas Prácticas en Destinos Turísticos tienen como **propósito aumentar la competitividad** del destino, **mediante la mejora y profesionalización del sistema** turístico en su conjunto.



Antes de dar a conocer las buenas prácticas de la Oficina Municipal de Castro, es bueno que conozcan un poco el Destino Chiloé



Algunos reconocimientos internacionales que tiene el Destino Chiloé

2001



Desde el 2001, la Unesco reconoce la singularidad constructiva y colectiva que existen en torno a nuestras Iglesias de Madera y 16 de ellas son declaradas Patrimonio de la Humanidad

2011

Chiloé, Sitio de Importancia Hemisférica de Aves Playeras



Desde el 2011, la Red Hemisférica de Reservas para Aves Playeras, declara a Chiloé **“Sitio de Importancia Hemisférica”** el mas alto rango de importancia (hemisférica, Internacional, regional) que realiza la entidad a los territorios que concentran grandes volúmenes de aves playeras.

2012



Desde el 2012, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) reconoce la singularidad agrícola y alimentaria de Chiloé y lo declara **Patrimonio Agrícola Mundial**



Algunos reportajes Internacionales que recomiendan visitar Chiloé.



En el año 2007, fue declarada la **3ª mejor isla para visitar** por la influyente revista de viajes Traveler de la National Geographic



A report card for the world's islands

BEST-RATED ISLANDS

In excellent shape, relatively unspoiled, and likely to remain so.

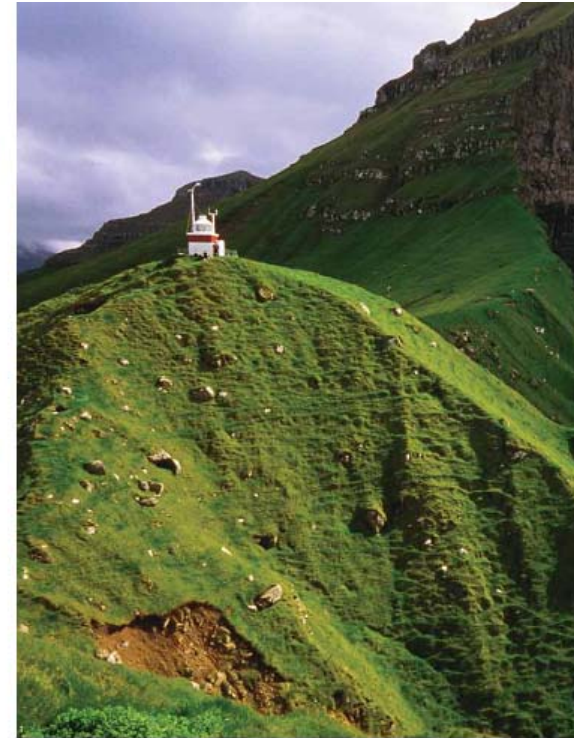
Rank: 1. Faroe Islands (Denmark) (score 87) "Lovely unspoiled islands—a delight to the traveler." Remote and cool, and thus safe from overcrowding, the autonomous archipelago northwest of the Shetlands earns high marks from panelists for preservation of nature, historic architecture, and local pride. "Spectacular waterfalls and harbors."

2. Azores, Portugal (score 84) This temperate mid-North Atlantic archipelago's "green volcanic mountains and picturesque black-and-white towns" offer "driving tours, handicrafts, and cuisine," plus an ecosystem "in great shape" and a "strong and vibrant" Portuguese culture. "Locals are very sophisticated," but inappropriate development is beginning to appear.

3. Lofoten, Norway (score 82) Chilly, high-latitude islands form a "masterpiece" of spectacular outcrops steeped in cherished tradition. "Many of the villages rent out cozy rorbuts, the historic fishermen's cabins." "There are several excellent museums and art galleries."

3. Shetland Islands, Scotland (score 82) More Norse than Scottish, "Shelties" keep up Viking traditions and show "extremely high integrity in all aspects of heritage and ecology despite North Sea oil development. Great planning controls and attitude."

3. Chiloé, Chile (score 82) Gateway to Chile's fjord country, "rural and unspoiled" Chiloé possesses a "pristine seascape, enhanced by protected forests and dozens of historic towns and wooden churches, 16 of which are on the UNESCO World Heritage list."



onance for Scots." With a "renaissance of the Gaelic language," the largest of the Inner Hebrides "still retains its romanticism."

5. Kangaroo Island, South Australia (score: 80) "Agriculture, tourism, and wilderness" meld with "high environmental quality and local involvement." Feral pigs and goats, and introduced koalas do disrupt habitats.

5. Mackinac Island, Michigan (score 80) "No cars (banned since 1898), no high-rises, and little development pressure" earn praise for the iconic isle in Lake Huron. "Overall the island is a gem. Downtown is a bit too touristy."

electric projects may affect attractiveness." Ecotour operators at odds with whalers.

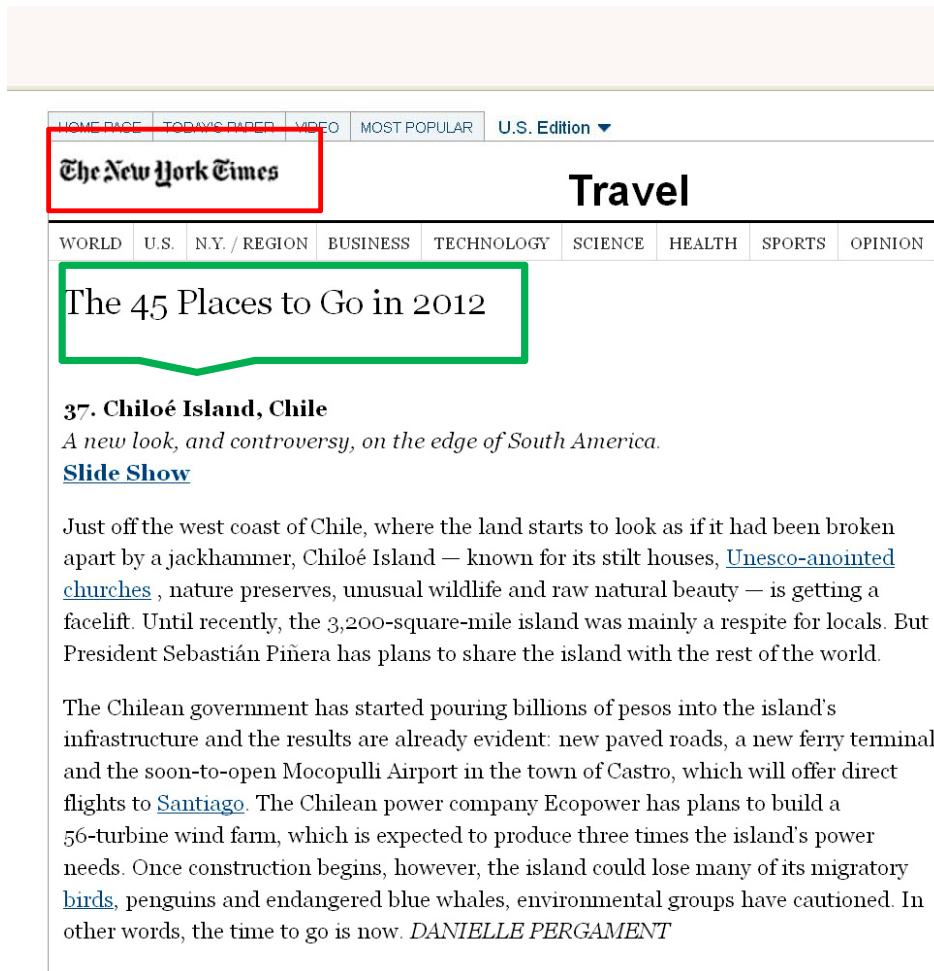
6. Molokai, Hawaii (score 79) Tops in the tropics, Molokai "is 1950s in accommodation," its rugged coast and minimal beachfront preventing big-resort development and protecting Hawaiian cultural ways. "Seems like old Hawaii."

7. Aran Islands, Ireland (score 78) The three some off the Irish west coast exude Gaelic tradition. Islanders "maintain a strong sense of cultural heritage and identity." Tourism management gets good reviews.

Revista de viajes Traveler de la National Geographic 2007



En el año 2009, fue incluida en las **Top 10 Regiones a visitar**
por la influyente revista de viajes **Lonely Planet**



HOME PAGE TODAY'S PAPER VIDEO MOST POPULAR U.S. Edition ▼

The New York Times Travel

WORLD U.S. N.Y. / REGION BUSINESS TECHNOLOGY SCIENCE HEALTH SPORTS OPINION

The 45 Places to Go in 2012

37. Chiloé Island, Chile
A new look, and controversy, on the edge of South America.
[Slide Show](#)

Just off the west coast of Chile, where the land starts to look as if it had been broken apart by a jackhammer, Chiloé Island — known for its stilt houses, [Unesco-anointed churches](#), nature preserves, unusual wildlife and raw natural beauty — is getting a facelift. Until recently, the 3,200-square-mile island was mainly a respite for locals. But President Sebastián Piñera has plans to share the island with the rest of the world.

The Chilean government has started pouring billions of pesos into the island's infrastructure and the results are already evident: new paved roads, a new ferry terminal and the soon-to-open Mocopulli Airport in the town of Castro, which will offer direct flights to [Santiago](#). The Chilean power company Ecopower has plans to build a 56-turbine wind farm, which is expected to produce three times the island's power needs. Once construction begins, however, the island could lose many of its migratory [birds](#), penguins and endangered blue whales, environmental groups have cautioned. In other words, the time to go is now. *DANIELLE PERGAMENT*

En el año 2012, el periódico **The New York Times** incluyó a Chiloé como uno de los **45 lugares imperdibles** de visitar durante ese año.



Que tenemos para ofrecer al turista

1.-Atractivos 2.-Servicios





1.- Atractivos

Elementos (lugares, actividades, edificios) que motivan que un turista decida viajar a Chiloé.

IGLESIAS PATRIMONIALES

Más de 40 iglesias
tradicionales de las cuales 16
han sido reconocida como
Patrimonio de la Humanidad.



GASTRONOMIA LOCAL

Con reconocimiento nacional (Curanto, Chochoca, Milcaos)



FOLCLORE

Con una red de cultores y artistas que contribuyen a mantener el patrimonio musical y dancístico de Chiloé (cueca chilota, vals chilote, canciones como: "*Pa onde va la Lancha*", "*Choño de la quebra*")







ARQUITECTURA PROPIA

(Iglesias, palafitos, casas de familias)





NATURALEZA

- Parque Nacional Chiloé,
- Parque Tantauco,
- Humedales,
- Monumento Natural Islotes Puñihuil



AGRICULTURA

Reconocida internacionalmente como uno de los 6 primeros sitio del mundo como **Patrimonio Agrícola Mundial** (SIPAM Chiloé) por la FAO/UNESCO





2.- Servicios

Servicios que permiten satisfacer las necesidades de alimentación, alojamiento, entretención y diversión del turista.



SERVICIOS DE ALOJAMIENTO (Hoteles de primer nivel, Hostales, Cabañas de todo tipo, Hospedajes familiares, Camping)



SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN TRADICIONAL

Restaurantes Tradicionales, Cocinerías en la mayoría de los pueblos, Fiestas Costumbristas Rurales.



SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN GOURMET

Nueva Tendencia gastronómica de cocina de autor pero con identidad territorial





SERVICIOS DE ENTRETENCIÓN

Tour Terrestre y náuticos, cabalgatas, trekking, Kayak, Avistamiento de aves, durante todo el año.



SERVICIOS DE DIVERSIÓN (Casino de juegos, Pubs, Discotecas)



LA DEMANDA TURÍSTICA

¿Cuántos Turistas vienen a Chiloé?

	2012	2013	2014
Chiloé	366.477	314.515	377.655
Castro	212.405	181.045	230.370

Cifras Oficina de Turismo de Castro



Procedencia y concentración de Turistas

74.2 % Nacionales

Procedencia

Santiago (47.1%)
Concepción (12.5%)
Valparaíso (10%).

Concentración

Enero y Febrero
(62.5% del total anual)

25.8 % Extranjeros

Procedencia

Argentina (21.6%)
Francia (16.3%)
Alemania (9.7%).

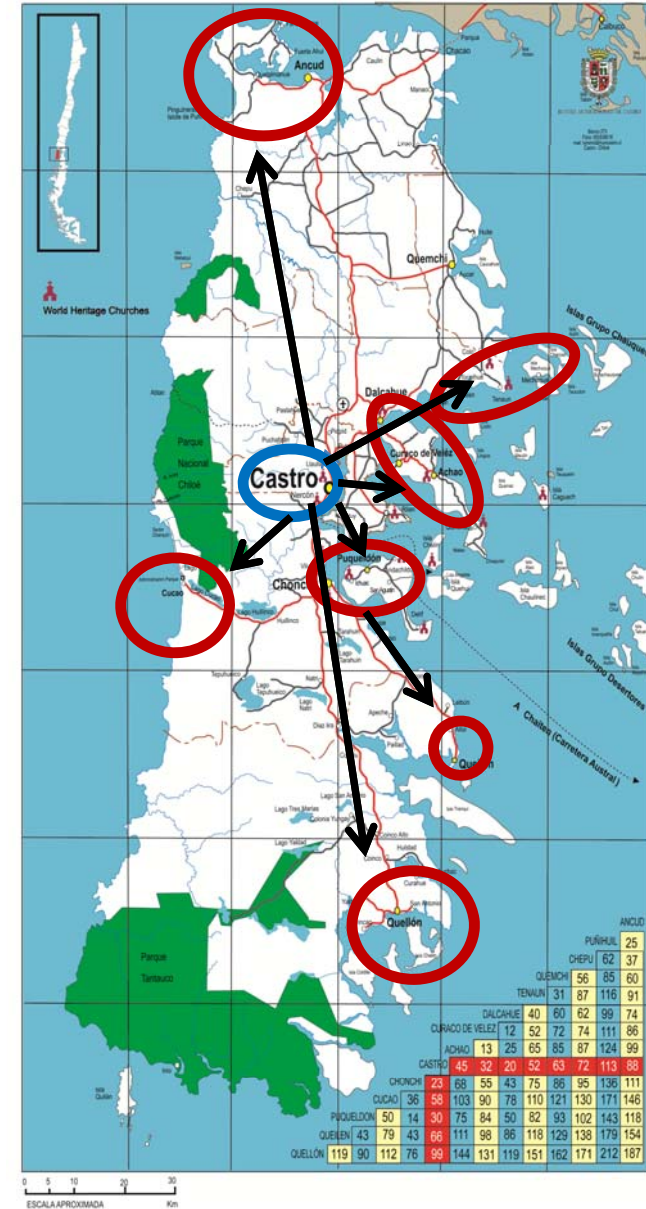
Concentración

Noviembre a Abril
(84% del total anual)



Nuestros circuitos o Rutas que más visita el turista

1. Castro
2. Ancud/Monumento Natural Puñihuil
3. Castro/Dalcahue / Achao
4. Castro/Dalcahue/Islas Mechuque/Quemchi
5. Castro/Parque Nacional Chiloé (Cucao)
6. Castro/Chonchi / Isla Lemuy / Queilen
7. Castro/Quellón/Parque Tentauco
8. Chiloé/ Carretera Austral



BUENAS PRÁCTICAS

**en la comuna de Castro
y en Chiloé**



Qué Buenas Prácticas está haciendo la Comuna de Castro en específico y Chiloé en general para dotar de Competitividad al Destino?

1. Profesionalizar la(s) Oficina(s) de Turismo.
2. Establecer una meta (realista) de mediano y Largo Plazo afín a todos.... **Castro 2020**
3. Definir un Modelo de Desarrollo pertinente al territorio y aplicarlo
4. Buscar aliados



1.- Profesionalizar las Oficinas de Turismo

La mayoría de la comunas de Chiloé, incluida la de Castro, están realizando las siguientes acciones:

1. Dotando de profesionales provenientes del área de turismo a las Oficinas municipales de Turismo.
2. Definiendo claramente las competencias de las Oficinas de Turismo.
3. Dotando de presupuesto (aunque sea mínimo) a las oficinas
4. Y los profesionales que trabajamos en dichas Oficinas, hemos comenzado un trabajo de validación profesional interna y externamente.



2.-Establecer una meta realista afín a todos....
“Castro 2020”

Convertir a **Chiloé** en el
4º Destino Internacional de Chile
al 2020.

y a Castro en el motor de dicho desarrollo



3.- Definir un Modelo de Desarrollo pertinente al territorio y aplicarlo

Para definir el modelo, primero hemos definido principios en el cual basar el desarrollo.



PRINCIPIOS DEL MODELO DE DESARROLLO

1. **Sostenibilidad** (económica, social y ambiental)
2. **Identidad** (pertenencia cultural y territorial)
3. **Interculturalidad** (relación y respeto entre culturas)
4. **Responsabilidad Social** Territorial
5. **Asociatividad** (crecer y desarrollarse asociativamente)
6. **Calidad** (la calidad como habito)



Esquema del Modelo de Desarrollo Turístico.



¿Porque estos pilares de desarrollo y no otros?

Simplemente porque queremos potenciar al Destino Chiloé en elementos básicos que busca una persona cuando visita un destino turístico (Información, Dormir, Alimentarse, Entretenerse y Souvenir de recuerdo) y como esto debe desarrollarse en algún lugar físico. (Lugares).



Pilar nº 1
LUGARES

Los lugares son el soporte territorial donde se localizan los atractivos turísticos que motivan el desplazamiento y sustentan el desarrollo local. Chiloé presenta una serie de lugares con potencial turístico, debiendo en primer lugar realizar una ***Ordenación Territorial*** a través de instrumentos como: **PLAN REGULADOR, SECCIONALES, ZONAS DE INTERES TURISTICO, ZONAS TIPICAS, ORDENANZAS, etc.**

Pilar nº 2
ACTIVIDADES

Las actividades turísticas permiten el disfrute de los visitantes en los destinos y condicionan la duración de su estadía. La ***clasificación*** y su posterior ***ordenamiento*** de las actividades permiten un desarrollo ordenado y facilitan su ***difusión***.

Pilar nº 3
ALOJAMIENTO

El alojamiento permite la recuperación de fuerzas por la noche, por lo cual la ***calidad*** tanto en el ***servicio*** como en la ***infraestructura*** de la planta de alojamiento a nivel destino, es de primordial importancia pues influyen el estado de ánimo del huésped para enfrentar un nuevo día

Pilar nº 4

GASTRONOMIA

Un elemento diferenciador importante de Chiloé son sus productos agrícolas, pesqueros y ganaderos (ajo, papas, pescados, mariscos, cordero, etc.) elementos que son la base de una rica y variada gastronomía que tiene un fuerte posicionamiento en el mercado. Para lo cual se propone a partir del **reconocimiento** y **fortalecimiento** de la **identidad gastronómica** local, el trabajo en dos líneas: **tradicional** y **gourmet** que refuercen y consoliden el trabajo de los últimos años

Pilar nº 5

ARTESANIA

Junto con la gastronomía, la música, la danza y los usos y costumbre, un elemento diferenciador de Chiloé son sus artesanía ya sean esta realizadas en **fibras naturales, madera o lana** para lo cual es necesario fortalecer la asociación de artesanos, la difusión de su trabajo y la competitividad del sector

Pilar nº 6
INFORMACION

Una de las grandes falencias del destino Chiloé en los últimos años y que se reitera en todos los estudios es la **debilidad** en el **Sistema de Gestión de la Información** que se hace del tema turístico. Es necesario generar **un sistema de información** que permita informar tanto al cliente local (comunidad, organizaciones, empresarios, municipio, etc.) como al **cliente externo** (visitantes, turistas, inversionista, etc.) sobre lo que es Chiloé turístico, su evolución, el impacto de la actividad en lo social, ambiental y económico.





4.- BUSCAR ALIADOS...

- Comunidad Local
- Otras comunas de Chiloé.
(Red Provincial de Encargados de Turismo)
- Instituciones Publicas presentes en el territorio
(Gobernación, Armada, Bienes Nacionales, Sercotec, Sernatur, Corfo, Etc.)
- Instituciones privadas
(gremios, corporaciones, asociaciones, federaciones, etc.)
- Otras Instituciones
(Universidades, Subsecretaria de Turismo, municipios externos, Ongs, Core, etc.)

Porque buscar aliados

Porque tenemos temas transversales en el destino que debemos mejorar y fortalecer.

- Artesanía
- Gastronomía
- Fiesta Costumbristas
- Sostenibilidad
- Zonas de Interés Turístico
- Información (estadística, estudios de impacto, folletería, etc.)



En Conclusión...

Podemos decir que las ***Buenas Prácticas en Turismo son una oportunidad única para consolidar la oferta turística y ofrecer una imagen de destino sólido y consolidado, que contribuye a la profesionalización de los servicios turísticos transmitiendo una visión clara de los beneficios que resultan del desarrollo de la actividad.***



Gracias por su atención

Héctor Caripan Sanzana

Máster en Planificación y Dirección del Turismo

Encargado de Turismo

Comuna de Castro

Archipiélago de Chiloé



@TurismoChiloe

www.visitchiloe.cl