

PRT – Los Lagos

Formulación de la Política Regional de Turismo e Imagen Región de Los Lagos

PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA RED DE
OFICINAS MUNICIPALES DE TURISMO



**GOBIERNO
REGIONAL DE
LOS LAGOS**

Acción de Futuro

Junio 2015

infyde iD

1 POR QUÉ UNA RED DE OFICINAS MUNICIPALES DE TURISMO

2 CÓMO ARTICULAR LA RED

Objetivos

Pasos para constituir la red

Funciones de la red

3 EMPEZEMOS EL TRABAJO

Elección de los representantes y de quienes integran cada comisión

Propuesta programa de formación

Propuesta de Manual de las oficinas de turismo

1



**GOBIERNO
REGIONAL DE
LOS LAGOS**

Acción de Futuro

**POR QUÉ UNA RED DE OFICINAS
MUNICIPALES DE TURISMO**

En la **fase diagnóstica** se evidenció como ideal a alcanzar, ya que hay diferentes niveles entre las oficinas, que:

- Las oficinas de información turística no cuentan con **personas con insuficiente información turística de la Región** 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 algunas municipalidades, **la oficina de información turística solo se abre durante los meses de verano**.
- **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.
- **Alta rotación** de personal en las oficinas

Las expectativas con respecto a la Política Regional de Turismo señaladas en el Primer taller :

- **Fortalecer** el turismo local comunal .
- Una Política Regional de Turismo **participativa y representativa**.
- **Fortalecer los canales de Comunicación en común** entre los municipios e instituciones de turismo.
- **Proponer** la inversión pública para el sector.
- **Herramientas** de gestión y planificación.
- **Fortalecer las capacidades** de los encargados de las oficinas de turismo.

Estos elementos se han tomado en consideración y desde la Política Regional de Turismo se propone la creación de una **Red de Oficinas Municipales de Turismo** para empezar a trabajar estas cuestiones.

*Las oficinas municipales de turismo constituyen una buena base para articular una **red de información**, que proporcione información del nivel local y regional. Es decir, las oficinas de turismo, habrán de ser “vendedoras” de la comuna, la provincia y la Región, facilitando información de calidad, actualizada y dirigida a ampliar los días de estadía en la Región.*

2



**GOBIERNO
REGIONAL DE
LOS LAGOS**

Acción de Futuro

CÓMO ARTICULAR LA RED

Los **objetivos** que persigue la creación de la Red de Oficinas Municipales de Turismo en la Región de Los Lagos son los siguientes:

- 1** *Coordinar y mejorar* la información turística sobre la Región.
- 2** *Mejorar la atención al turista para propiciar que prolongue su estadía* y gasto en la Región.
- 3** *Contribuir a reducir* la estacionalidad
- 4** *Llegar a ser un actor relevante en la articulación público-privada a nivel comunal.*

1 Elección de representantes

Se nombrará a **representantes por Provincia** que serán quienes trabajen conjuntamente con el GORE para poner en marcha las distintas acciones de la iniciativa para la creación de la red de oficinas municipales de turismo.

2 Creación de comités de trabajo

Para un mejor funcionamiento de la red se crearán comités de trabajo que aborden de manera más concreta las diferentes propuestas realizadas por la red. En base a los resultados del primer taller, se proponen los siguientes comités de trabajo:

- Comité para la mejora de la formación y profesionalización de las oficinas municipales de turismo
- Comité para la elaboración del Manual de Oficinas Municipales de Turismo

3 Creación de un sitio web para la coordinación de la red

Dada la amplitud geográfica de la región, se propone la creación de un sitio web para la coordinación de todos los integrantes de la red.

Asimismo, el sitio web será un punto de información para la red en relación al trabajo que se lleve a cabo y también podrán incluirse noticias de interés, postulaciones, etc.

La red tendrá como ***principales funciones***:

- Trabajar en el **diseño y la elaboración de materiales informativos** del turismo en la Región
- **Utilizar y difundir la** imagen de marca regional
- Definir **actividades** que pueden ser realizadas de manera conjunta por las oficinas municipales de turismo
- **Intercambiar** experiencias y buenas prácticas entre las oficinas de la red
- **Definir** las necesidades formativas de las oficinas municipales de turismo

3



**GOBIERNO
REGIONAL DE
LOS LAGOS**

Acción de Futuro

EMPEZEMOS EL TRABAJO

infyde **iD**

En base a las necesidades detectadas durante el primer taller realizado con las oficinas municipales de turismo, el programa de formación que se propone **como optimo** es el siguiente:

MÓDULO 1

FORMULACIÓN DE PROYECTOS

- Formulación y evaluación de proyectos de desarrollo turístico
- Principales fuentes de financiación

MÓDULO 2

GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN

- Planificación Turística (PLADETUR) y ordenanzas municipales
- Desarrollo de turismo comunal y planificación
- Gestión organizacional
- Conocimiento del sistema administrativo municipal
- Desarrollo de habilidades para la gestión y planificación (liderazgo, trabajo en equipo, negociación, desarrollo de ideas, etc.)
- Levantamiento de estadísticas comunales



¿Cuales son sus prioridades?

¿Es una propuesta acorde a las necesidades de las oficinas municipales de turismo?

MÓDULO 3

NUEVAS TECNOLOGÍAS

- Uso operativo de redes sociales para la promoción de la oferta turística local
- Herramientas de análisis y planificación territorial
- Sistemas de información geo-referenciada
- Cartografía
- Manejo Office



¿Qué añadirían?

¿Qué quitarían?

MÓDULO 4

CONOCIMIENTOS TURÍSTICOS

- Tendencias en el turismo actual
- Cómo impulsar un turismo sustentable: criterios de sustentabilidad
- Ley de turismo
- Identificación y conocimiento de atractivos turísticos
- Encadenamiento productivo
- Negocios y Emprendimientos turísticos
- Prácticas ambientales
- Marketing turístico

El manual debe ser un **documento de referencia para las municipalidades** de modo que conozcan cuáles son los elementos mínimos que debe tener una oficina municipal de turismo para impulsar el sector a nivel comunal.

CONTENIDO MÍNIMO DE UNA OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO

- Como trabajar en equipos multidisciplinarios al interior del municipio.
- Formas de articulación intercomunal (a través de la Red) e intramunicipal
- Como promover el destino (a través de la Red)
- Uso de herramientas de gestión y planificación: PLADETUR (**apoyo en la búsqueda de financiación para la elaboración de los pladetur y asistencia técnica**)
- Selección y utilización de información: mapas y guías, información visual, folletería homogénea (**trabajar en un folleto informativo común para todas las oficinas**)
- Protocolos de atención al turista
- Registro y estadística de llegada de turistas