



## **SEGUNDA PARTE**

**PROPUESTA DE PLAN DE ACCIÓN PARA FORTALECER EL  
DESARROLLO TURÍSTICO DEL DESTINO LAGO RAPEL**

**RAPEL, UN POLO DE ATRACCIÓN TURÍSTICA**



# ÍNDICE

<b>Presentación</b>	<b>03</b>
<b>Valor ambiental del territorio</b>	<b>04</b>
<b>1. Algunos principios y criterios para formular un Plan de Acción</b>	<b>07</b>
<b>2. Principios para el Plan de Acción para el desarrollo turístico sustentable del Destino Rapel</b>	<b>09</b>
<b>Visión</b>	<b>10</b>
<b>Objetivos estratégicos para el Plan de Acción del Destino Rapel</b>	<b>10</b>
<b>3. Principales brechas que afectan el desarrollo turístico del destino</b>	<b>11</b>
<b>4. Estrategias de desarrollo</b>	<b>17</b>
<b>4.1 Estrategia de sustentabilidad turística para el Destino Rapel</b>	<b>17</b>
<b>4.2 Estrategia de ordenamiento territorial para el Destino Rapel</b>	<b>18</b>
<b>4.3 Estrategia de diversificación de productos turísticos</b>	<b>20</b>
<b>4.4 Estrategia de calidad</b>	<b>25</b>
<b>4.5 Estrategia de comunicación</b>	<b>25</b>
<b>4.6 Estrategia de gestión del destino</b>	<b>26</b>
<b>5. Plan de acción para el Destino Rapel</b>	<b>30</b>
<b>5.1 Modelo de Intervención</b>	<b>30</b>
<b>5.2 Condiciones necesarias para el éxito de la propuesta</b>	<b>35</b>
<b>5.3 Programa y proyectos de desarrollo turístico</b>	<b>35</b>
<b>5.3.1 Programa de gestión público privada en turismo</b>	<b>37</b>
<b>5.3.2 Programa de ordenamiento territorial</b>	<b>39</b>
<b>5.3.3 Programa de calidad de los servicios turísticos</b>	<b>41</b>
<b>5.3.4 Programa de sensibilización y conciencia turística</b>	<b>43</b>
<b>5.3.5 Programa de capacitación de recursos turísticos</b>	<b>45</b>
<b>5.3.6 Programa de desarrollo de productos turísticos</b>	<b>47</b>
<b>5.3.7 Programa de infraestructura, equipamiento e instalaciones</b>	<b>50</b>
<b>5.3.8 Programa de gestión ambiental</b>	<b>56</b>
<b>5.3.9 Programa de fomento turístico</b>	<b>58</b>
<b>5.3.10 Programa de marketing y posicionamiento turístico</b>	<b>59</b>
<b>5.4 Cronograma del Plan de Acción</b>	<b>63</b>

# PRESENTACIÓN

El presente “Plan de Acción” es una edición revisada y sistematizada, de la propuesta realizada para el estudio “**SOLUCIONES INNOVADORAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO Y ECONÓMICO DEL LAGO RAPEL**”, financiado por el Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del gobierno Regional de la Región de O’Higgins.

Tanto la visión como la misión de este plan, así como las líneas estratégicas de trabajo y sus respectivos programas y proyectos, han sido elaborados siguiendo un método participativo con actores locales, en talleres desarrollados en el contexto del estudio antes citado y que fuera ejecutado por la Escuela de Ecoturismo de la Universidad Nacional Andrés Bello.

Este plan de acción resume las principales líneas de trabajo, en un formato de corte operativo, cuyo objetivo es convertirse en una carta de navegación para los primeros 3 años de trabajo de la Corporación de Desarrollo y Protección del Lago Rapel – CODEPRA, la que en conjunto con sus socios estratégicos, entre los que destacan los municipios de Litueche, La Estrella y Las Cabras, deberán liderar el proceso de desarrollo y consolidación del Destino Turístico Lago Rapel, una vez declarado como Zona de Interés Turístico.

Es por ello que un objetivo estratégico a alcanzar para poder llevar a cabo este plan, será fortalecer la instancia de gestión local que propone la creación de la Corporación de Desarrollo y Protección del Lago Rapel, lo que permitiría avanzar hacia una estructura participativa más compleja y sostenible en el tiempo, la que a su vez permitiría consolidar una auténtica instancia de “**GOBERNANZA DEL DESTINO**”, con el objetivo de dar continuidad y seguimiento en el tiempo a las acciones emprendidas, medir resultados y, ajustar periódicamente las estrategias de trabajo, de tal manera de alcanzar las metas planteadas por este plan en el menor tiempo posible.

Cabe destacar que el recurso esencial que funda el atractivo turístico del Lago Rapel y su entorno, es su valor ambiental, en particular, su valor paisajístico. Es por ello que una línea de trabajo transversal presente en todas las acciones propuestas por este plan, apunta a la sustentabilidad del destino, reconociendo con esto la fragilidad del escenario que sustenta el desarrollo turístico y la absoluta interdependencia de esta actividad, respecto de las condiciones ambientales del territorio en el que ella que se emplaza.

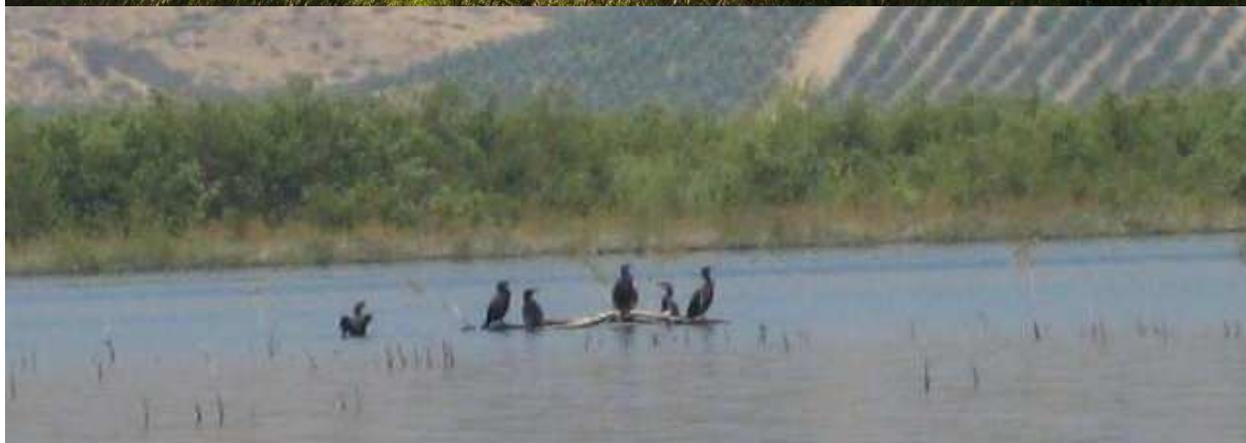
## VALOR AMBIENTAL DEL TERRITORIO

Desde un punto de vista del valor ambiental del territorio, la variedad de formas que ofrece el relieve del área se traduce en una variedad de paisajes que constituyen de por sí en un atractivo turístico, que se potencia con las actividades agrarias que se desarrollan en ella, ya sean agrícolas, ganadera o forestales, o su combinación, que además, lejos de ser paisajes monótonos, ofrece distintas panorámicas y perspectivas de parajes visualmente atractivos, que bien pueden ser punto de detención, observación o descanso.



Sin duda el atractivo principal y de mayor preocupación es el cuerpo de agua, pero no podemos ignorar la importancia de los demás componentes como el clima, el relieve, o la biota. Todos en su conjunto conforman un atractivo que será tanto más potente mientras mejor sea el estado en que se encuentre.

Los relieves que circundan el lago por su diversidad de formas y pendientes favorecen la instalación de circuitos de mayor o menor dificultad, y que sumando la existencia de parajes aún aislados de la actividad humana, aparece con ello la posibilidad de entrar en contacto con la flora y fauna existente, y la posibilidad de disfrutar de lugares apacibles, amplias panorámicas, o contactos con lugareños, entre otras actividades.



Una baja en la cota del lago, ya sea por sequía o por uso en generación eléctrica por parte de Endesa, es un riesgo latente y permanente al que se expone la actividad turística año a año, a pesar de los acuerdos con la citada empresa para no bajar de esa cota, al menos durante el período estival, logrado esto después de haber sufrido el turismo una gran pérdida durante la temporada del año 2009 como consecuencia de la baja del nivel del agua.

La condición hidrológica del lago Rapel y de la cuenca de la cual forma conforma uno de los componentes fundamentales y la razón de ser de la actividad turística, de ahí la preocupación que despiertan las variaciones del nivel de las aguas, el consumo derivado de la operación de la central hidroeléctrica, los procesos de contaminación locales y exógenos, los fenómenos de sedimentación, el uso de los aguas de los cursos afluentes. La demanda turística evalúa permanente cuales son las condiciones que este recurso hídrico otorga para un buen desempeño de la actividad, y de ahí que la citada preocupación no solo es legítima sino que esencial para desarrollar y potenciar el turismo local.

Otro de los temas importantes para el desarrollo de la actividad turística en un lago como el Rapel, es su comportamiento sedimentológico, fenómeno asociado a la turbidez de agua, al embancamiento, y a la presencia de sustancias minerales y orgánicas que favorecen la proliferación de algas, fenómeno que también se asocia entre otras causas, a la disminución de cota del lago.

En síntesis, la calidad singularidad y estado de conservación de los valores ambientales de este territorio, son los que fundamentan el desarrollo turístico actual, pero sobre todo, del enorme potencial que permanece latente en el Destino Rapel.

Si bien, existen valores ambientales relativos a los aspectos visuales del paisaje del territorio del Lago Rapel que justifican el atractivo turístico de la zona, también es preciso señalar que existen otros valores perceptuales del paisaje, tales como la tranquilidad (baja emisión de ruidos), los olores propios de ambientes silvestres, entre otros, los que en su conjunto conforman la imagen integral del destino, aspectos del paisaje que son en extremo frágiles y que deben ser cautelados para asegurar la sustentabilidad de la actividad turística en su conjunto.

## **DEFINICIÓN DEL POLÍGONO DE LA ZOIT RAPEL**

### **Principios para la determinación del Polígono ZOIT**

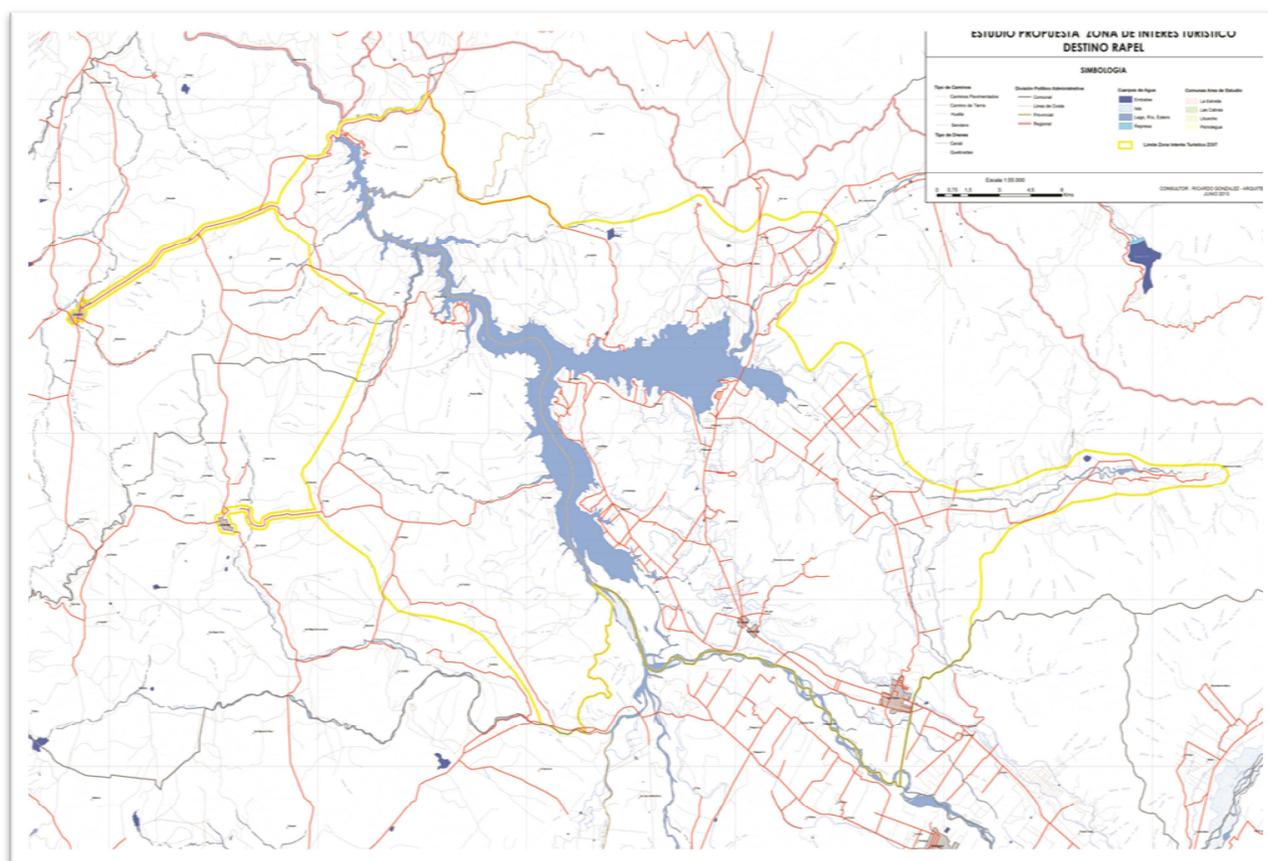
La determinación del polígono ZOIT, se basa en tres principios básicos:

- Concentración de Atractivos, Servicios e Instalaciones turísticas.

- Accesibilidad (actual y potencial) para flujos de turistas.
- Valor ambiental del territorio como fondo escénico de las actividades turísticas.

Estos principios fueron conjugados de la siguiente manera:

- El atractivo central, fuente precursora de los flujos de turistas, sin duda que lo constituye el Lago Rapel, por lo que el área lacustre es el centro del polígono propuesto para ser declarado ZOIT.
- La experiencia turística responde a un continuo, una travesía que no tiene puntos ciegos, es por ello que se toma como limite externo del área propuesta como ZOIT los caminos de circunvalación al Lago Rapel (Buffer de 300 m), de tal forma de asegurar que los flujos de turistas siempre se encuentren al interior de un fondo escénico consecuente con la imagen de producto que se quiere construir.
- Finalmente, del análisis de los diversos ambientes que quedan al interior de este polígono, se concluye que el territorio en su conjunto tiene valor ambiental, necesario de cautelar para asegurar que la experiencia turística sea completa, pero además, para asegurar la sustentabilidad del territorio sobre el que debemos hacer sostenible el desarrollo del turismo local.



## **Delimitación geográfica del área con valor ambiental**

Si bien se reconoce que existen áreas con diversa valoración desde la perspectiva ambiental pura, ya que el enfoque tradicional establece que aquellas áreas menos intervenidas, cuyo patrimonio natural conserva características prístinas, posee mayor valor que los ambientes con mayor intervención antrópica; desde la perspectiva del turismo, los paisajes culturizados pueden llegar a poseer tanto o mayor valor ambiental que los primeros. Dado que el territorio actúa no sólo como fondo escénico de la experiencia turística, sino que en muchas ocasiones, es este territorio, especialmente el cultural, el que se transforma en la principal motivación de viaje.

En este contexto, es que postulamos que el valor ambiental del territorio debe ser considerado desde una perspectiva sistémica, en donde aquellos espacios naturales con evidente valor (biótico y abiótico), especialmente la presencia de humedales, mucho de ellos de origen artificial, producto de la construcción del embalse, no son nichos ecológicos aislados, sino que conforman unidades complejas que interactúan con la totalidad del territorio, por lo que no podemos reducir el espacio geográfico con valor ambiental de protección, sólo a las muestras aisladas representativas de diversos ambientes, sino que se debe considerar como una unidad completa, el territorio ZOIT en su totalidad, donde aquellas áreas con mayor grado de intervención antrópica, como las áreas de uso agrícolas, deben ser cauteladas como zonas de amortiguación de las anteriores.

Desde esta perspectiva, de la ZOIT Rapel sólo debieran quedar excluidas de una figura de protección por su valor ambiental, las zonas urbanas y de infraestructura mayor como aeródromos, rellenos sanitarios, plantas de tratamientos de aguas servidas, etc., no por carecer valor en este ámbito, sino porque poseen instrumentos de regulación específicos que permitirían gestionarlas con criterios de sustentabilidad y compatibilizarlas con los espacios naturales y rurales culturizados.

Los aspectos propuestos para configurar el valor ambiental de la ZOIT Rapel, lo conforman en primer lugar, su valor paisajístico, tanto los aspectos visuales, como los demás aspectos perceptuales, como los aromas, los sonidos (silencio), la baja densidad de uso, entre otros, los que debieran quedar resguardados para sostener un desarrollo turístico consecuente con esos valores que permitan hacerlo sustentable.

Sumado a lo anterior, se deberá realizar un estudio que permita identificar áreas naturales de protección duras, que se basen en instrumentos diseñados para cautelar áreas silvestres, espacios que debieran interactuar con el resto del territorio como un continuum gestionado en su conjunto con criterios e instrumentos de protección ambiental.

## 1. PRINCIPIOS Y CRITERIOS PARA FORMULAR EL PLAN DE ACCIÓN PARA EL DESTINO RAPEL

Contar con un Plan de Acción para la zona de Rapel equivale a definir una verdadera “Hoja de Ruta” para el trabajo conjunto de los actores locales y regionales. Para tal efecto, será necesario tener en cuenta algunos principios o criterios básicos, como los siguientes:

- Sostenibilidad ambiental (Sustentabilidad)
- Coherencia
- Participación y coordinación institucional
- Visión integral
- Priorización de acciones
- Diferenciación
- Racionalidad financiera
- Control y evaluación

### - Sustentabilidad

Uno de los aspectos relevantes para el éxito de cualquier iniciativa en turismo es que las acciones emprendidas en el destino Rapel deben ejecutarse considerando objetivos de sostenibilidad ambiental, económica, sociocultural y de gestión. De otro modo, no será factible compatibilizar el desarrollo de productos turísticos con las expectativas de calidad de vida, que a través del turismo, pretenden alcanzar las comunidades locales.

En particular, la sostenibilidad ambiental que comprende el escenario esencial (territorio) sobre el que se desarrolla la actividad turística, es especialmente frágil y, la gestión de esta variable será una de las líneas estratégicas de acción de este plan, la cual estará presente en cada uno de los programas y proyectos a ejecutar en el mismo, de tal manera de preservar a ultranza el valor ambiental de territorio del Destino Rapel.

### - Coherencia

El Plan de acción debe lograr en su definición y aplicación una estrecha coherencia con otros instrumentos de planificación elaborados por el Gobierno Regional, como es el caso del Plan Región de O’Higgins 2010 - 2014, la Estrategia Regional de Desarrollo 2011-2020 y el Plan para el Desarrollo Turístico de la Región del Libertador General Bernardo O’Higgins 2011-2014, así como los instrumentos de planificación vigentes a nivel comunal.

### - Participación y coordinación institucional

En la etapa previa a su formulación es necesario incorporar e involucrar a todos los actores regionales que directa o indirectamente pueden intervenir para el éxito del plan. En este sentido, se deberá tener presente que el trabajo integrado de los servicios públicos, empresas privadas, municipalidades involucradas, con el Gobierno Regional es un factor estratégico para el éxito del plan. De esta forma se podrán legitimar las acciones y objetivos de la política y consecuentemente su éxito al momento de aplicarla.

### **- Visión integral**

La actividad turística, por su naturaleza requiere de un enfoque integral y multisectorial, por cuanto el desarrollo turístico tiene una estrecha relación e interdependencia de otros sectores productivos y de servicios y de decisiones que corresponden a un sinnúmero de instituciones.

Por otra parte, también es importante entender que esta zona está conformada por un espacio turístico que no responde a límites administrativos, lo que debe reflejarse en el diseño de programas y proyectos orientados a fortalecer mecanismos de trabajo asociativos entre las tres municipalidades comprometidas en la declaración de ZOIT Rapel.

### **- Priorización de acciones**

Considerando la escasez de recursos humanos y financieros con que se enfrenta el trabajo en las municipalidades, es importante introducir un criterio de priorización en los esfuerzos y acciones programadas. Así será más factible evaluar los resultados y alcanzar el éxito esperado.

La identificación de las oportunidades que ofrece el sector rural en torno al embalse requiere reconocer la heterogeneidad de la oferta turística local, por esta razón no es posible aspirar a resultados homogéneos en todo el territorio.

### **- Diferenciación**

Considerando que la zona de estudio puede ofrecer productos turísticos diferenciados, según su ubicación en la periferia del embalse, es necesario focalizar la gestión de los municipios, en particular Litueche y La Estrella en la puesta en valor de los atractivos culturales y en la gastronomía de la zona.

### **- Racionalidad financiera**

Todas las medidas que impulsen las autoridades locales y regionales deberán contar con recursos asignados en presupuestos regulares de la gestión anual en proporción acorde a la importancia de los proyectos. Esto permitirá identificar la necesidad de contar otros aportes para la ejecución de los proyectos.

### **- Control y evaluación**

Es preciso establecer, desde un principio, mecanismos de monitoreo permanente y evaluación *ex post* de las acciones implementadas, lo que implica analizar resultados en función de los objetivos previamente definidos y analizar periódicamente los eventuales cambios de escenario que ocurran en la zona.

## 2. PRINCIPIOS O VALORES PARA EL PLAN DE ACCIÓN PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE DEL DESTINO RAPEL

Algunos aspectos básicos que determinan el desafío de generar un plan de acción en condiciones de sustentabilidad para el desarrollo a largo plazo del turismo en el destino Rapel, son los siguientes:

- La sustentabilidad no es un atributo de un tipo de turismo, de modo que cualquier desarrollo turístico en localidades tradicionalmente receptoras de turismo masivo o en otras de escasa afluencia de visitantes, debe manejarse con criterios sustentables.
- El turismo es una actividad económica dependiente del territorio, y por ende, los recursos naturales, y culturales (patrimonio histórico y arquitectónico; manifestaciones folklóricas, religiosas y costumbres, entre otras), constituyen la base para su permanencia en el largo plazo.
- La comunidad local es beneficiaria directa de la actividad turística, por lo que debe ser integrada a la prestación de servicios turísticos, de tal modo que su activa participación sea un factor que contribuya a la sostenibilidad del proceso de desarrollo turístico.
- El sector privado, representado por los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, alimentación, transporte, recreación y todos los responsables de ofrecer bienes y servicios para la industria turística, requiere condiciones estables para su rentabilidad en el largo plazo, lo que implica asegurar condiciones ambientales y una cota de agua apropiada para la práctica del turismo en el Lago Rapel. La dinámica del proceso de desarrollo turístico se refleja en una intervención continua y por lo general intensiva y estacional sobre los ecosistemas ocasionando una progresiva transformación debido a la alteración de los ciclos naturales.
- Los organismos sectoriales de turismo (Subsecretaría de Turismo y SERNATUR), municipios y otras instancias vinculadas con la gestión de los destinos turísticos, enfrentan permanentemente decisiones que pueden ser incompatibles con la imagen que el destino quiere promocionar, lo que conlleva el desafío de reforzar los instrumentos de coordinación público - privada.
- La calidad turística es un proceso que interviene sobre todos los eslabones de la cadena de valor turística, por lo que no es posible consolidar destinos turísticos de calidad sin introducir medidas adecuadas de sostenibilidad en cada fase de su crecimiento.

La propuesta del Plan de Acción se respalda en una visión elaborada en un taller de participación ciudadana realizada por el equipo de trabajo de la Universidad Andrés Bello. Posterior al trabajo de campo realizado en los meses de enero y febrero de 2012. Se fundamenta en el trabajo realizado conjuntamente con los actores locales durante las distintas reuniones sostenidas en terreno, en las que se concluyó con la siguiente visión estratégica:

## a. Visión

**“RAPEL, UN POLO DE ATRACCIÓN TURÍSTICA.** Posicionado en la macro región central del país como el principal centro lacustre de acogida y distribución de visitantes que viajan en grupos familiares y de amigos atraídos por actividades de turismo activo en espacios rurales con alto valor paisajístico y cultural.; caracterizado por ser seguro, acogedor y especial para el descanso y disfrutar de la tranquilidad. Enriquecido por la consolidación de rutas temática que involucran el territorio natural, rural, cultural y patrimonial en su conjunto.

Su localización cercana a Santiago, permiten transformar a Rapel en un Destino favorito para el disfrute de escapadas cortas a lo largo de todo el año y, en su etapa de madurez, para consolidarlo como un centro ideal para el desarrollo de ofertas de turismo de congresos y convenciones.

Para ello, ha desarrollado una amplia gama de nuevos productos y profesionaliza sus servicios, a través de la diversificación y mejora de su oferta de productos turísticos y **de un manejo cuidadoso del medio ambiente**, logra basar su operación en los **principios de la sustentabilidad**, desestacionalizar su demanda y constituirse en una fuente de ingresos estable para sus habitantes.”

## b. Objetivos Estratégicos para el Plan de Acción del destino Rapel

Para alcanzar la visión que se ha propuesto el destino es necesario asumir un conjunto de objetivos que orienten las iniciativas que será necesario poner en marcha.

1. Impulsar un proceso de gestión y ordenamiento territorial que contribuya a la sustentabilidad turística del destino en el largo plazo.

Meta: Contar al año 5 de intervención, con un conjunto de instrumentos, al menos cinco, de regulación y gestión territorial capaces de conducir en forma armónica la identidad del destino.

2. Mejorar la calidad de servicio y gestión de las empresas turísticas fomentando una actitud de excelencia.

Meta: Lograr al año 3 de intervención que un 30% de los prestadores turísticos del Destino Rapel, sean partícipe de programas de mejora continua de calidad turística.

3. Fortalecer la oferta turística diseñando y creando nuevos productos y servicios que incentiven un incremento del gasto y permanencia en el destino.

Meta: Lograr a partir del año 2 de intervención, la introducción (o rediseño), cada año, de dos nuevos productos turísticos empresariales de innovación y de alto impacto en la construcción y consolidación de la imagen de marca del destino Rapel.

4. Lograr reconocimiento de marca del destino a través de atributos concretos: sustentabilidad, diversidad de actividades para disfrutar, destino familiar y seguro, destino cercano y accesible todo el año que se reflejen no sólo el ámbito comunicacional y promocional, sino también en la estética del paisaje y arquitectura del destino.

Meta: Lograr a partir del año 3 de intervención, ingresar en el ranking de los 10 destinos de turismo interno mencionados en las encuestas de SERNATUR, como favoritos para visitar.

5. Impulsar la puesta en marcha de una estructura de gobernanza del destino que contribuya a impulsar un modelo sustentable para la gestión turística del destino a largo plazo.

Meta: Lograr a partir del año 3 de intervención, una estructura de Gobernanza Local, autofinanciable, representativa y validada por el conjunto de actores locales.

6. Reducir la estacionalidad de la actividad turística.

Meta: Lograr a partir del año 5 de intervención, que al menos el 30% de los prestadores de servicios turísticos locales, mantengan sus ofertas vigentes por todo el año.

7. Estimular una conciencia de “destino acogedor, responsable con el medio ambiente y seguro de visitar”, mediante el compromiso de sus habitantes y en particular de sus autoridades locales.

Meta: Desarrollar a partir del año 2 de intervención, programas anuales de conciencia turística y ambiental, que generen instalaciones públicas concretas como puntos limpios, y que sean evaluadas positivamente por la comunidad local.

### **3. PRINCIPALES BRECHAS QUE AFECTAN EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL DESTINO**

La posibilidad de alcanzar los objetivos de desarrollo turístico propuestos para el área de estudio se ven seriamente limitadas por diversas condiciones que se desprenden de las amenazas y debilidades mencionadas anteriormente. En este contexto, las principales brechas detectadas en el estudio realizado durante el año 2012 por la UNAB, se vinculan con los siguientes ámbitos:

- Gestión Público Privada.
- Ordenamiento Territorial.
- Calidad de los servicios turísticos.
- Sensibilización y conciencia turística.
- Capacitación de los recursos humanos.
- Desarrollo de productos turísticos.
- Infraestructura, equipamiento e instalaciones turísticas.
- Gestión ambiental.
- Fomento productivo.
- Marketing Turístico.

Al analizar la situación actual del destino, resumida en el siguiente cuadro, se puede concluir que si bien se aprecia un esfuerzo por enfrentar las principales brechas que

afectan el desarrollo turístico del destino, la situación actual indica que aún persisten numerosos aspectos que tanto el sector público, como las autoridades locales y los empresarios deben abordar en el corto plazo para posicionar a Rapel como destino que pueda aspirar a ser calificado como “sustentable”.

Por esta razón, si bien parece ambicioso plantearse siete objetivos estratégicos como los que se han propuesto, no es menos cierto que el liderazgo asumido por un grupo de personas que tienen su segunda residencia en torno al lago (CODEPRA), en conjunto con SERNATUR, la Cámara de Turismo y los alcaldes de las comunas de Las Cabras, Litueche y La Estrella, constituye una oportunidad para trabajar en estos objetivos.

Dentro del conjunto de factores que se han tomado en cuenta para establecer las brechas es evidente que la gestión ambiental y la capacitación de recursos humanos presentan condiciones más precarias y por ende corresponde a los actores locales impulsar un proceso de cambio que implicará asignar recursos de fomento e inversión física en líneas estratégicas que el sector turismo no ha priorizado o que recién comienza a tomar en cuenta con mayor preocupación.

Si bien es cierto, de las brechas detectadas la coordinación público privada es un área que con la preparación de esta solicitud de declaratoria se ha avanzado en forma decidida, contándose hoy por hoy con municipios sentados a una mesa común y conversando y acordando líneas de trabajo conjuntas, también no es menos cierto que este es un proceso en ciernes, que requiere seguir siendo fortalecido e institucionalizado mediante mecanismos formales de participación y toma de decisiones integradas para un territorio compartido (cuenca). Lo mismo sucede con la articulación de las instancias de participación privada, la que ha tenido un fuerte repunte con la preparación de esta iniciativa, pero que es un fenómeno que requiere ser consolidado mediante el fortalecimiento de la CODEPRA como el articulador natural tanto de la participación privada, como de la asociación pública tras este proyecto de desarrollo local.

		Situación Actual de la Brecha		
		Constituye una brecha estructural del destino. No se ha logrado avanzar en forma significativa en superar la brecha.	Se han realizado acciones, sin embargo es necesario continuar realizando acciones significativas para lograr superarla.	El Destino ha avanzado en forma parcial en superar esta brecha pero se requiere continuar sistemáticamente con acciones
<b>Brechas Críticas del Sector Turismo</b>				
<b>Gestión Público Privada</b>	Estructura formal de gestión público-privada que cubra las necesidades de gestión e interlocución local y regional.		Yellow	
	Marco regulatorio que estimule el desarrollo de productos turísticos.		Yellow	
	Coordinación entre los municipios del Destino.	Red		
	Coordinación entre los empresarios y demás actores del sector privado.		Yellow	
	Desarrollo de procesos de calidad en la prestación de servicios turísticos del destino.		Yellow	
	Formalización de las MYPEs.			Green
	Carencia de información y estadísticas actualizadas (oferta y demanda).	Red		
	Carencia estudios y difusión sobre oportunidades de inversión.		Yellow	
<b>Ordenamiento Territorial</b>	Regulación del crecimiento turístico-inmobiliario.			Green
	Regulación del uso turístico del cuerpo de agua y de las actividades de esparcimiento en sectores ribereños.	Red		
	Falta de acceso al borde lacustre.	Red		
	Manejo de la cota de agua.		Yellow	
	Diseño y localización de circuitos de cicloturismo y senderismo.		Yellow	
	Regulación de la ubicación de las industrias agropecuarias.	Red		
	Desarrollo de núcleos de servicios turísticos.	Red		
<b>Calidad de los Servicios Turísticos</b>	Relación precio-calidad de los servicios turísticos.		Yellow	
	Falta de políticas de gestión de calidad en la empresas turísticas.	Red		
	Capacidad de gestión para incorporar medidas de mejora continua en las microempresas turísticas.	Red		
	Cumplimiento de estándares básicos en el ámbito organizacional de las MIPES turísticas.	Red		

		Situación Actual de la Brecha		
		Constituye una brecha estructural del destino. No se ha logrado avanzar en forma significativa en superar la brecha.	Se han realizado acciones, sin embargo es necesario continuar realizando acciones significativas para lograr superarla.	El Destino ha avanzado en forma parcial en superar esta brecha pero se requiere continuar sistemáticamente con acciones
<b>Brechas Críticas del Sector Turismo</b>				
<b>Sensibilización y Conciencia Turística</b>	Conciencia turística en la comunidad local.		Yellow	
	Sensibilización de los medios de prensa.			Green
	Valoración del patrimonio turístico inmaterial.	Red		
	Valoración del patrimonio turístico material.		Yellow	
	Valoración de los recursos turísticos naturales.		Yellow	
	Reconocimiento de la identidad turística de Rapel.		Yellow	
<b>Capacitación de Recursos Humanos</b>	Existencia de programas de capacitación de recursos humanos orientados al turismo.		Yellow	
	Existencia de cursos específicos para formación en actividades náuticas.		Yellow	
	Manejo del negocio turístico por el sector privado.	Red		
	Capacitación y profesionalización del sector turismo.	Red		
	Implementación del programa de competencias laborales.	Red		
<b>Desarrollo de Productos Turísticos</b>	Relación entre imagen turística y productos y servicios ofrecidos.		Yellow	
	Concordancia entre precios y variedad de los servicios ofrecidos.		Yellow	
	Integración de los recursos culturales a la oferta turística local.	Red		
	Diversificación de actividades programadas en el entorno del Destino.		Yellow	
	Aprovechamiento turístico de las áreas silvestres protegidas y espacios naturales.	Red		
	Aprovechamiento del cuerpo de agua para actividades náuticas.			Green
	Calidad del equipamiento turístico.		Yellow	
	Calidad de la infraestructura vial.		Yellow	
	Capacidad de emprendimiento de los microempresarios.		Yellow	
	Implementación una política de desarrollo de productos turísticos.	Red		

		Situación Actual de la Brecha		
		Constituye una brecha estructural del destino. No se ha logrado avanzar en forma significativa en superar la brecha.	Se han realizado acciones, sin embargo es necesario continuar realizando acciones significativas para lograr superarla.	El Destino ha avanzado en forma parcial en superar esta brecha pero se requiere continuar sistemáticamente con acciones
<b>Brechas Críticas del Sector Turismo</b>				
<b>Infraestructura, Equipamiento e Instalaciones</b>	Cuidado de fachadas y exteriores en establecimientos turísticos.			
	Infraestructura vial (vías pavimentadas) de accesibilidad entorno al lago.			
	Desarrollo de vías para cicloturismo.			
	Falta de señalizaciones turísticas y de orientación vial.			
	Dotación de servicios básicos.			
	Desarrollo de accesos a sitios de interés turístico.			
	Desarrollo de instalaciones de apoyo para la práctica de deportes náuticos.			
	Desarrollo de instalaciones de apoyo para la práctica de actividades turísticas rurales.			
<b>Gestión Ambiental</b>	Infraestructura e instalaciones de apoyo para la práctica de actividades turísticas en Litueche, La Estrella y Las Cabras.			
	Planificación integral del turismo a largo plazo.			
	Percepción de los empresarios respecto de la sustentabilidad del lago en el largo plazo.			
	Aplicación de medidas de eco eficiencia en las empresas de alojamiento turístico.			
	Tratamiento de residuos sólidos.			
	Conservación del paisaje en las rutas turísticas.			
	Ruidos molestos producidos por actividades náuticas en el borde lacustre.			
<b>Fomento Productivo</b>	Basuras en vías rurales.			
	Manejo de información sobre instrumentos de fomento productivo.			
	Vinculación de empresarios con instituciones de fomento.			
	Uso de instrumentos de fomento productivo.			
	Implementación de programas integrales de fomento productivo.			
		<b>Situación Actual de la</b>		

		Brecha		
		Constituye una brecha estructural del destino. No se ha logrado avanzar en forma significativa en superar la brecha.	Se han realizado acciones, sin embargo es necesario continuar realizando acciones significativas para lograr superarla.	El Destino ha avanzado en forma parcial en superar esta brecha pero se requiere continuar sistemáticamente con acciones
<b>Brechas Críticas del Sector Turismo</b>				
<b>Marketing Turístico</b>	Promoción del destino.			
	Disponibilidad de sitio web para información turística.			
	Acceso a material de promoción turística.			
	Posicionamiento de marca del destino.			
	Calidad del material disponible en oficinas de información turística.			
	Cobertura de información turística.			

Uno de los aspectos más débiles que el destino está enfrentando, es la carencia de un visión integral del territorio que conforma el Destino Lago Rapel, lo que se refleja en que **la actividad turística está seriamente afectada por actividades productivas que se han desarrollado siguiendo patrones de localización que no necesariamente son compatibles con el turismo.** Es el caso de la crianza de cerdos, cuyo impacto es evidente. También es necesario destacar que la actividad turística se puede ver seriamente afectada si no existe un convenio concreto sobre el establecimiento de mantención de niveles mínimos de agua ó cotas de agua en el embalse en las diferentes épocas del año, para lo cual habrá que establecer un acuerdo definitivo con la empresa generadora de energía eléctrica, hoy de propiedad de Endesa España.

En términos de la oferta de productos y servicios turísticos, se puede apreciar que la necesidad de aumentar tiempos de estadía de los visitantes, incrementar gasto y diversificar actividades turísticas, no sólo depende de crear nuevas actividades náuticas o de una mayor regulación del uso del cuerpo de agua. El principal desafío para ampliar el espacio turístico “real” del destino e integrar a otras localidades, es generar productos que no dependan directamente del lago.

Por otro lado, para superar la percepción poco favorable que los turistas tienen respecto del entorno físico y las debilidades que registran los emprendedores locales en su gestión comercial, será necesario aplicar medidas muy concretas en el ámbito de la sustentabilidad, que incluye a la calidad como una variable clave a ser relevada en el trabajo sistemático con el sector empresarial. Ello requerirá un esfuerzo de coordinación entre los actores y de actividades de comunicación que contribuyan a difundir mensajes positivos respecto del trabajo que está desarrollando el destino, tal como lo ha iniciado la Mesa de Gestión Local y Educación Ambiental de Rapel.

Teniendo en cuenta estos aspectos se propone impulsar una intervención focalizada en el destino, que necesariamente deberá conducir a una actualización del plan Regional de Turismo 2010 – 2014. Para tal efecto se han establecido seis estrategias:

- **Sustentabilidad**
- **Ordenamiento territorial**
- **Diversificación de productos turísticos**
- **Calidad**
- **Comunicación**
- **Gestión del destino**

## 4. ESTRATEGIAS DE DESARROLLO

### 4.1 Estrategia de sustentabilidad turística para el destino Rapel

Esta estrategia busca lograr no sólo un modelo de desarrollo turístico perdurable en el tiempo, fomentando el trabajo integrado de las autoridades locales en el ámbito de la gestión ambiental y la puesta en valor del patrimonio cultural, sino también de generar mecanismos de decisiones que faciliten la coordinación institucional para abordar en conjunto los desafíos que enfrenta el destino en materia de gestión ambiental.

Para ello es necesario el involucramiento activo de todos los sectores económicos que actúan directa o indirectamente sobre el medio ambiente en aquellas medidas que apuntan a paliar, revertir y prevenir los problemas ambientales actuales y potenciales de la zona.

Respecto a la problemática de eutrofización por nutrientes, derivada de prácticas agrícolas en la zona al sur del embalse se requiere difundir entre los agricultores información sobre incorporación de buenas prácticas, ligadas al uso racional de fertilizantes, considerando antes que todo la realización de análisis previos al suelo y rastrojos, a fin de determinar los contenidos base de nutrientes disponibles, para posteriormente aplicar solo la cantidad necesaria, minimizando con ello que el exceso sea arrastrado por las aguas. Para ello se ha planteado como alternativa trabajar bajo el esquema de un Acuerdo de Producción Limpia, APL, instancia que estaría abordando la Secretaría Regional de Producción Limpia con agricultores de la zona.

En cuanto a las actividades industriales, tal como se apreció en el diagnóstico, en algunos casos existen problemas de control en sistemas de tratamiento o confinamiento y sus descargas. Como una forma de abordar este problema se plantea la necesidad de lograr un acercamiento con las empresas para evaluar en conjunto sus prácticas actuales, con miras a reducir potenciales impactos negativos, y no esperar actuar solo luego de una fiscalización o de un incidente ambiental.

A la fecha, y producto del trabajo liderado por la Secretaría Regional Ministerial de Medio Ambiente, se han conformado algunas instancias de conversación y Mesas de Trabajo público-privadas para la búsqueda de soluciones conjuntas. Las Mesas que actualmente están activas son cuatro: Educación y Gestión Local, Medio Ambiente, Alerta Temprana y Turismo Sustentable.

En cuanto a las condiciones sanitarias de las empresas directamente relacionadas con los servicios turísticos, se requerirá mejorar su infraestructura básica para cumplir con condiciones sanitarias mínimas en manejo de residuos sólidos y aguas servidas. Lo primero es regularizar sus sistemas de agua potable y alcantarillado, para lo cual se considera apropiado realizar alguna actividad de difusión en conjunto con la autoridad sanitaria (Seremi de Salud), para aclarar los aspectos a cumplir para obtener las autorizaciones sanitarias respectivas

Por otra parte, los municipios y las empresas de turismo deben considerar la inclusión de medidas de segregación y reciclaje de residuos y aspectos de educación en dicho ámbito, ya que se estima que la solución al problema del manejo de residuos sólidos no pasa sólo por aumentar la frecuencia de recolección de los mismos, sino el buscar instancias

de valorización. Al respecto, también se considera de alta relevancia realizar capacitación en el tema a las empresas, personal de los municipios y representantes de organizaciones sociales o similares.

En línea con esto, para la industria turística se propone la entrega de un reconocimiento anual al establecimiento que logre mejores estándares de eco eficiencia, reconocimiento que se podría utilizar con fines promocionales y de difusión en medios.

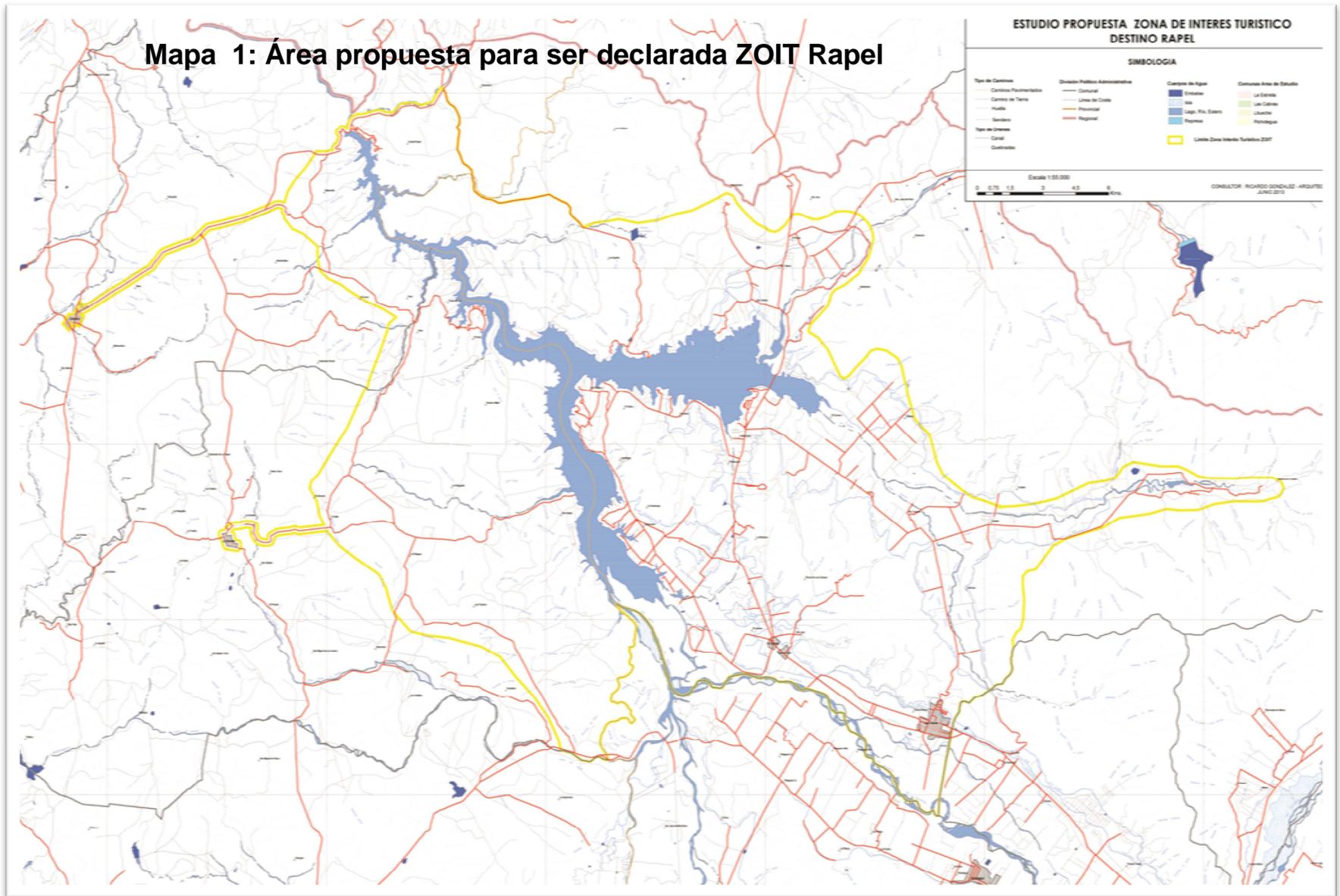
#### **4. 2. Estrategia de ordenamiento territorial para el destino Rapel**

La zona turística conformada por el núcleo lacustre constituye un polo natural para el desarrollo de los deportes náuticos, con base en un cuerpo de agua que como es sabido presenta fluctuaciones derivadas del manejo que debe realizar Endesa según requerimientos del sistema interconectado. Sin embargo, podemos señalar que existen experiencias internacionales en las que, basados en iniciativas de “Responsabilidad Social Empresarial”, se ha podido llegar a acuerdo para la gestión de los recursos hídricos que permiten la coexistencia armónica entre sistemas productivos industriales y el Turismo; por lo que podemos afirmar que la empresa Endesa podría perfectamente manejar las cotas o niveles de agua del embalse en forma tal, que no afecte al desarrollo turístico y no afecte en forma importante su plan de generación eléctrica. Para ello, será necesario establecer un convenio definitivo con Endesa para lograr este objetivo.

En razón a que los niveles de agua del embalse fluctúan a través de las diferentes épocas del año, se plantea una estrategia territorial orientada a estimular el desarrollo de algunas actividades turísticas en el perímetro exterior del lago, asociadas principalmente al turismo rural. Esto implica incrementar flujos turísticos a partir de un circuito de circunvalación entorno al lago, teniendo como focos de atracción los centros poblados de Las Cabras, La Estrella y Litueche y ampliando la oferta de turismo deportivo, de naturaleza, patrimonial y gastronómica.

El centro de distribución de estos flujos se sitúa en las localidades pobladas y sectores aledaños a los de segunda residencia situados en el borde del lago (Ver Mapa1). Se espera que el desarrollo de circuitos rurales actúe como un dinamizador para la reestructuración e innovación de la oferta turística local, lo que implica diversificar las funciones turísticas (centros de deportes náuticos y turismo cultural) y de servicios que actualmente predominan en los núcleos poblados de la zona.

Para tal efecto, se requiere fortalecer la capacidad de estos núcleos reforzando sus funciones turísticas, para lo cual se considera necesario generar condiciones de atracción en algunos sitios de interés, al mismo tiempo que se mejora la calidad del paisaje en las rutas estructurantes de circuitos turísticos.



### **a. Coordinación de los instrumentos de planificación**

Un elemento que debe ser abordado es la definición de los roles que deben asumir los diferentes organismos públicos involucrados en la planificación física del territorio del destino Rapel, lo que implica reconocer diversos niveles de coordinación

- ✓ Coordinación de los instrumentos de planificación que son desarrollados por distintos organismos públicos, y que intervienen sobre un mismo territorio y población.
- ✓ Coordinación en la ejecución de planes y proyectos desarrollados en ese mismo territorio, relacionados con el ámbito turismo de intereses especiales.

Para lograr una coherencia entre los instrumentos se requerirá elaborar un conjunto de ordenanzas, normas, orientaciones y lineamientos técnicos, que incorporados a los distintos instrumentos de planificación y regulación aplicables en el territorio, le den un indiscutido sello turístico regulando aquellos aspectos críticos que afectan su imagen (por ejemplo, publicidad en la vía pública, materialidad de las edificaciones, patrones de diseño del equipamiento urbano, etc.).

Si bien es cierto, hay instrumentos de planificación específicos para el sector como los Planes de Desarrollo Turístico (PLADETUR), con los que muchas municipalidades cuentan, siendo un gran apoyo a la gestión de la actividad en ese territorio, la propuesta apunta más bien a que los instrumentos de planificación que tengan incidencia en el ámbito turístico incorporen un set de ordenanzas y normas técnicas de referencia que den a la actividad turística identidad, un estándar de calidad, seguridad y efectividad, y que aseguren su homogeneidad.

### **b. Articulación con el sector privado**

El turismo es una actividad que debe considerar a la comunidad local como socio estratégico, pues de lo contrario arriesga un rotundo fracaso. Por lo anterior, la atracción de inversionistas privados implica que una de las tareas de la autoridad es conciliar los legítimos intereses del sector empresarial y de los vecinos de la localidad, más aun cuando las inversiones son realizadas por personas o instituciones radicadas fuera del destino turístico en cuestión.

Una manera de lograr motivar y atraer inversión (en forma gradual) a determinados territorios, incorporando en los beneficios a la población local es coordinando la entrega a particulares de concesiones de espacios o servicios, que sirvan de sustento a la actividad turística.

## **4.3 Estrategia de diversificación de productos turísticos.**

Esta estrategia es clave para superar la estacionalidad y motivar a los empresarios del sector turístico a reinventar y reinvertir en sus negocios, mejorando la planta turística de la zona.

Dados los antecedentes de escasa productividad de la zona, se estima que es posible impulsar el desarrollo de nuevos productos a través de incentivos económicos y de reconocimiento que resulten atractivos para actores locales o inversores foráneos.

Estas iniciativas podrían apalancarse a través de actividades de tipo deportivo, gastronómico, artesanal y de reconocimiento de la industria, poniendo el foco en aquellos emprendedores con mayor grado de proactividad y superación. Éstos podrían desarrollarse con auspicio y/o respaldo de los tres actores estratégicos de la zona: Codelco, Agrosuper y Endesa. En base a las distintas temáticas de desarrollo Codelco podría auspiciar todas aquellas actividades e incentivos relacionados con la producción de arte y artesanías de la zona (Vitrinas Artesanales); Agrosuper aquellos emprendimientos gastronómicos que requieran de financiamiento para la mejora de equipos o para su difusión (Cocinas de Rapel) y Endesa todos aquellos emprendimientos dirigidos a mejorar los niveles de eco eficiencia de los establecimientos de la zona.

## **Productos turísticos**

En función de las diversas características físicas y de la vocación turística identificada en las distintas comunas, la estrategia de productos se basa en cinco experiencias que constituyen ejes de desarrollo<sup>1</sup>:

- 4.3.1 Patrimonio y Cultura
- 4.3.2 Vinos y Gastronomía
- 4.3.3 Naturaleza y Aventura
- 4.3.4 Deportes Náuticos y Terrestres
- 4.3.5 Eventos

En cada eje se desarrollan diversos productos que marcarán los tipos de intervención necesarios.

### **4.3.2 Eje Patrimonio y Cultura**

Este eje abarca una ruta patrimonial que se inicia en la localidad de Alhuéy culmina en la de Marchigüe. Los segmentos de público a los que apunta son visitantes de segunda residencia, visitantes de hoteles, campings y condominios y a los segmentos de tercera edad.

Los acentos de este eje se concentran en el Fundo Valdebenito (casa museo y media luna), el Fundo Cocalán, la Casa de la Cultura de Pichidegüa, las Ruedas de Larmahue, el Molino de Larmahue, el hotel Histórico Marchigüe y las iglesias de Marchigüe.

Dentro de este eje también se ubican los establecimientos dedicados al agroturismo, especialmente viñas, olivares, lecherías, etc. Al presente el fundo Los Maitenes es el único establecimiento en condiciones de comenzar a recibir visitantes de inmediato.

Por último, dentro de este eje, figuran las fiestas costumbristas de las comunas ribereñas al Lago Rapel que cuenten con las características organizacionales necesarias para recibir público visitante. Además, se incluye una red de vitrinas destinadas a difundir

1: Se ha empleado la nomenclatura del Plan para el Desarrollo Turístico de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins 2011-2014. SERNATUR. P.11

artesanías a lo largo de los diversos comercios relacionados directa o indirectamente con el turismo, bajo un modelo de comercio justo.

### **4.3.2 Eje Vino y Gastronomía**

Este eje apunta sobre todo a aumentar el nivel de derrama económica del segmento de visitantes de segunda residencia y, en menor medida, de los visitantes de hoteles y de tercera edad. Abarca tres tipos de desarrollo fuera del sector del embalse. Por un lado, aquellos establecimientos gastronómicos de servicio a la mesa o productos para consumir que ya se encuentren habilitados y en funcionamiento. Las acciones de cara a este grupo consisten en mejorar la calidad y la diversidad. Para ello se debe actuar a través de capacitaciones conjuntas e individuales sobre las condiciones de higiene, la administración y los conocimientos de técnicas culinarias.

En segundo lugar, se actuaría sobre los establecimientos productores de olivos, vid, frutales y queserías que puedan promocionar y comercializar en forma cruzada sus productos en la zona a través de los establecimientos y comercios dedicados al comercio.

En una tercera instancia, se deberían identificar aquellos pequeños productores agrarios que deseen mejorar sus ingresos a partir de la diversificación y agregado de valor de sus productos. Para ello se debería trabajar conjuntamente con aquellas instituciones que conocen e impulsan el desarrollo de vecinos interesados ubicados en zonas cercanas a las rutas turísticas definidas.

En el sector del embalse, y considerando un uso sobre todo estival, es posible desarrollar un “bar flotante”, que pueda tomar diversas ubicaciones a lo largo del embalse en distintos momentos del día / semana. Este bar se especializaría en la producción de jugos y frutas abasteciéndose de los productos naturales de la zona.

### **4.3.3 Eje Naturaleza y Aventura**

Este eje apunta a los visitantes de segunda residencia, de hoteles y condominios y de campings. Es más disperso desde el punto de vista geográfico. Abarca una serie de redes de ciclo vías, senderos pedestres, para cabalgatas y caminos a lo largo de toda la zona, con foco en determinadas áreas.

La red de ciclo vías, aprovecha algunas existentes y desarrolla otras en aquellas zonas de mayor actividad turística. Los ejes previstos para las ciclovías se presentan en mapa 2 de proyectos de infraestructura propuestos para vías que se muestra más adelante.

Considerando senderos para mountain bike con un mayor grado de dificultad, se pueden agregar a este desarrollo el camino de las ánimas y el Fundo Valdebenito.

Para el caso de las cabalgatas, es necesario considerar los senderos y la disponibilidad de animales. En la actualidad el fundo Valdebenito es el único en condiciones de desarrollar adecuadamente cabalgatas, ya que se dedica a la cría de caballos, por lo que dispone de animales para destinar a esta actividad y puede disponer de un amplio espacio dentro de su predio. Además, puede completar la oferta mostrando las habilidades de doma y adiestramiento de los animales en sus propias instalaciones

privadas (medialuna). En este caso, las adaptaciones necesarias son menores, concentrándose sobre todo en el diseño y señalización de los senderos para cabalgatas.

Otras rutas posibles, que quedan supeditadas a la inversión en animales y equipamiento podrían concentrarse en el Camino de las Ánimas, en el sector camino a Cocalán y en el Fundo Quebrado.

**Mapa 2:  
Proyectos de Infraestructura en Vías para ZOIT Rapel**



#### 4.3.4 Eje Deportes Náuticos y terrestres

Este eje apunta a los visitantes de segunda residencia, de hoteles y condominios y, en menor medida a los visitantes de campings. Busca extender el uso deportivo que se da al embalse en el presente. Para ello actúa sobre dos líneas:

Una escuela de deportes náuticos que genere una masa crítica de público que practique actividades deportivas de forma organizada, sin importar si cuenta con una casa en el

borde lago. El objetivo aquí es apuntar sobre todo a las generaciones jóvenes no sólo a través del aprendizaje, sino de las actividades competitivas y sociales asociadas a éstas. Se espera, así, que estos jóvenes adecuadamente incentivados, incitarán a sus familias a venir al lugar e, incluso, a participar o a aprovechar las otras actividades que se ofrecen en el sector.

Un calendario de competencias deportivas relacionadas directa o indirectamente con el lago, asegurando su continuidad a lo largo de los años. En este caso, la clave es trabajar sobre la comunicación y convocatoria de dichas competencias. Para ello se debe apalancar las capacidades de la organización y promocionar dichas competencias a una escala mayor.

Estas dos líneas de acción correctamente cruzadas comunicacionalmente con los otros ejes, se constituirían como los primeros motores de desarrollo para éstos.

#### **4.3.5 Eje Desarrollo de Eventos**

La zona de Rapel presenta un conjunto de atributos que le permiten impulsar una nueva oferta actividades vinculadas a la organización de eventos, sea del tipo MICE (reuniones, seminarios, congresos y similares) u otros de tipo deportivos.

Algunas de las características de la zona que pueden potenciarse para ampliar y consolidar una oferta en éste ámbito son las siguientes:

- Cercanía respecto de Santiago y su concentración urbana y empresarial.
- Entorno rural de reconocida tranquilidad.
- Disponibilidad de espacios verdes para la práctica de actividades al aire libre.
- Equipamiento de actividades náuticas habilitadas durante todo el año.
- Equipamiento deportivo para la práctica de Golf, caminatas, remo, velerismo y otros deportes náuticos y terrestres.
- Instalaciones de alojamiento factibles de habilitar y especializar para la organización de congresos y otras reuniones (salas, equipo de traducción, etc.).
- Oportunidad de desarrollar una gastronomía tradicional de la zona central.

La principal oportunidad para fomentar una actividad de este tipo en la zona radicará en la capacidad de los empresarios locales para asociarse y establecer una cadena de servicios que integre algunos de los establecimientos de alojamiento que ya cuentan con equipamiento de cierto nivel y otros servicios complementarios, como es el caso de salas de reuniones apropiadas.

No obstante, será necesario superar las debilidades de instalaciones especializadas y de una dimensión acorde a la demanda habitual de este tipo de eventos.

#### **4.4. Estrategia de calidad**

Esta estrategia pretende generar una base de calidad compartida entre los diferentes prestadores de servicios acordes a los segmentos de demanda con mejores posibilidades de gasto en el destino. Esto implica no sólo profesionalizar el sector, sino también mejorar las instalaciones.

Para incentivar la mejora continua en el ámbito gastronómico y de alojamiento se requiere involucrar y comprometer al empresariado local en un trabajo orientado a crear una nueva cultura de calidad basada en una gestión dirigida a mejorar la experiencia de los visitantes, independiente del segmento de mercado de origen. Se trata, por lo tanto, de generar mejores procesos y servicios en toda la cadena productiva del destino Rapel.

La hipótesis de trabajo es que el mejoramiento paulatino de la cadena productiva, al mismo tiempo que se diversifican los productos será un factor detonante para posicionar la imagen de destino. Calidad y sustentabilidad son dos variables íntimamente relacionadas en la creación de esta experiencia y la única alternativa para competir y asegurar una posición más relevante en el mercado de turismo rural.

La capacidad de atracción de Rapel actualmente presenta una alta dependencia de la situación del cuerpo lacustre, por ello cualquier cambio afectará inmediatamente la demanda y consecuentemente los ingresos locales. En la medida que se incorporen nuevos estándares de servicios se podrán lograr no sólo una mejor calidad – precio, sino también se podrán reforzar las iniciativas de promoción destinadas a reducir la estacionalidad basadas en atributos empresariales actualmente poco valorados.

De acuerdo con la estrategia de sustentabilidad, y para colaborar con las necesidades energéticas de la región, estas mejoras deben realizarse dentro de parámetros de eco eficiencia, incitando a la población local y a los visitantes a colaborar con dichos esfuerzos.

En línea con esto, para la industria turística puede aspirar a entregar reconocimientos anuales a los establecimientos que logren mejores estándares de eco eficiencia, lo que se podría utilizar con fines promocionales y de difusión en medios.

#### **4.5. Estrategia de comunicación**

El destino cuenta con innegables atributos para atraer visitantes. Entre éstos se destacan: destino familiar, seguro, cercano y accesible, los que se refuerzan con la posibilidad de diversificar las actividades turísticas (disfrutar durante todo el año) y con los esfuerzos que ya se observan por crear mejores condiciones de sustentabilidad.

Ignorar u ocultar dentro del plan comunicacional los problemas existentes sería un error, dado que las problemáticas han ganado conocimiento público entre los actores internos (industria local) y los segmentos objetivos. Por este motivo, una parte de la comunicación del destino debería articularse alrededor de los esfuerzos que se están realizando para mejorar el destino tanto desde el punto de vista de los servicios turísticos como desde el ángulo ambiental.

La estrategia comunicacional invita a los visitantes a descubrir un nuevo Rapel que consiste en algo que es mucho más que el embalse. Son toda una serie de actividades

ligadas al campo y la vida agraria que invitan a descubrir, experimentar y degustar el entorno hacia la cordillera, hacia la costa y hacia el sur.

Para la comunicación debe aprovecharse el lazo emocional que ya existe entre los visitantes actuales y los habitantes de los sectores más cercanos al embalse con el destino, de modo de lograr compromiso. Para ello se debe realizar un profundo trabajo de concientización y sensibilización sobre el problema, enseñándoles cómo pueden colaborar, incitándolos a hacerlo y premiándolos por ello a partir de un reconocimiento público. En este sentido, la comunicación debe resultar motivadora para que tanto los actores locales (población e industrias) como los visitantes se involucren y comprendan con qué medidas concretas pueden contribuir a mejorar la zona.

El tono comunicacional debe ser cercano y apuntar al segmento familiar (tanto adultos, como niños), teniendo en cuenta que el arraigo emocional que sienten muchos adultos que lo visitan hoy comenzó cuando eran jóvenes e hizo de ellos visitantes fieles.

Se deberán priorizar aquellos segmentos propietarios de condominios y visitantes de hoteles, cabañas y condominios; especialmente los ubicados en las comunas de la Región Metropolitana.

De cara a la prensa y los nuevos visitantes, el énfasis debería hacerse sobre las metas que tiene Rapel en el mediano y largo plazo en términos de desarrollo turístico principalmente; dejando clara su visión de largo plazo que se plasma en su nueva imagen.

Para ello, cada hito que se alcance a lo largo del tiempo para lograr la visión del destino constituye una oportunidad de comunicación. En resumen, se trata de una comunicación de superación y logro como destino turístico que acompañará los diversos avances que se vayan alcanzando en los distintos frentes de acción, no sólo desde el punto de vista de la industria turística, sino también sobre cómo las otras industrias aplican mejoras para alinearse con los objetivos de sustentabilidad del lugar.

#### **4.6. Estrategia de gestión del destino**

El modelo de gobernanza del destino debe considerar la articulación de los sectores públicos y privados de todas las comunas de influencia de la zona Rapel. Ambos sectores debe incluir no sólo actores del área turística, sino que también debería incorporar a actores de otras industrias que influyen sobre el ambiente físico en el que se desempeña la actividad turística.

Tal como se ha señalado en otras oportunidades (Rivas, 2006) “la incorporación del municipio en el proceso de planificación turística requiere, en primer lugar, la comprensión, por parte de los agentes involucrados en el proceso de desarrollo, de ciertos aspectos condicionantes que permiten explicar la actividad turística en su dimensión espacial y temporal”<sup>(1)</sup>.

Entre las condicionantes más comunes se destacan las siguientes<sup>(2)</sup>:

- *El turismo no responde a límites administrativos, por lo tanto, el trabajo intermunicipal a nivel de destino es la única estrategia para consensuar y coordinar planes y proyectos turísticos.*

- *El turista percibe el territorio como un “todo”, por lo que cada uno de sus componentes (paisajes, costumbres, habitantes, etc.) constituyen parte del sistema turístico durante el viaje.*
- *Ningún municipio está aislado en el territorio y por lo tanto, las decisiones de una municipalidad afectan directamente a otras.*
- *El “territorio turístico” vive un ciclo desarrollo semejante al de las especies vivas. La actividad turística se inicia con la llegada de unos pocos visitantes y con el paso de los años crece el volumen e intensidad de las visitas y se requiere de un enorme esfuerzo financiero y medidas de control para mantener la calidad turística.*
- *La capacidad de actuación de los municipios se ve limitada por carencias de financiamiento, condiciones técnicas y recursos humanos para enfrentar múltiples tareas.*

Un aspecto que habrá que tener en cuenta en la estructura organizacional que adopten los actores en Rapel es que los municipios colindantes con el lago tienen responsabilidades directas en su gestión turística y tal como se cuenta con instrumentos reconocidos y validados para la administración del territorio comunal, se prevé necesario contar con un mecanismo de articulación intercomunal que convoque a los tres Alcaldes que se encuentran comprometidos con la declaratoria de la ZOIT Rapel, a trabajar orientados hacia objetivos comunes.

En el mismo sentido, se espera que el sector privado asuma su rol de liderazgo en la generación de iniciativas productivas que asuman la integridad territorial, esto se refleja, por ejemplo en creación de rutas temáticas o en el diseño de un programa y calendario de eventos “supra comunal”, que por su contenido permita crear una oferta de actividades que involucre a toda la comunidad ribereña y especialmente convoque a colaborar a las empresas turísticas y otras.

La necesidad de establecer una estructura de gestión de carácter permanente ha sido uno de los principales desafíos que hoy enfrentan los destinos turísticos que aspiran a fortalecer su institucionalidad. La creación de Mesas de Turismo o similares es una de las alternativas más empleadas y se ha transformado en una “buena práctica”, útil para responder a esta necesidad de organización.

Sin embargo, también se ha visto en las experiencias desarrolladas en otros destinos (Valdivia, Pica, Isla de Pascua), que es un mecanismo frágil, dependiente de voluntades coyunturales o que no cuentan con un sistema de financiamiento de largo plazo que le asegure permanencia en el tiempo.

---

2: Rivas, Humberto. Orientaciones para el diseño de un plan de desarrollo turístico en destinos turísticos. SERNATUR, 2006.

Teniendo en cuenta esta realidad, se plantea fortalecer la capacidad de gobernanza local, integrando a la actual mesa de turismo a otros actores, al mismo tiempo que se formula un nuevo modelo de trabajo público - privado que facilite la toma de decisiones y ejecución de proyectos con financiamiento mixto y que otorgue una estructura jurídica reconocida para la ejecución de programas y proyectos de desarrollo turístico.

Uno de los principales instrumentos con que cuentan actualmente los destinos turísticos de Chile para fomentar el desarrollo del turismo y que aún no ha sido suficientemente aprovechado es la declaratoria de Zona de Interés Turístico Nacional, que para efectos de este proyecto, se espera que sea promulgada en el Lago Rapel durante el año 2013.

Es importante destacar el espíritu de la Ley de Turismo en cuanto a propiciar a través de este instrumento un proceso integral de desarrollo, por cuanto en su artículo 17 de la Ley N° 20.423, de 2010, establece que “las Zonas de Interés Turístico tendrán carácter prioritario para la ejecución de programas y proyectos públicos de fomento al desarrollo de esta actividad, como para la asignación de recursos destinados a obra de infraestructura y equipamiento necesarios”.

Para lograr éxito en esta a dirección deberá tenerse en cuenta que si bien compete a SERNATUR asumir el rol de conductor de la política turística en su dimensión regional, es en el nivel local donde el fenómeno turístico tiene su expresión física y su dimensión real.

Por ello, los tres municipios que tienen relación directa con el territorio ZOIT Lago Rapel, requerirán actuar bajo un esquema de gestión que incorpore instrumentos formales de planificación respaldados por instancias de coordinación acordes con la prioridad y vocación turística del territorio.

Algunos aspectos básicos a tener en cuenta para conformar esta estructura son los siguientes:

1. La gestión se fundamenta en la relación de actores locales que tienen un objetivo común centrado la competitividad del destino, por lo tanto la participación de organismos públicos, empresas privadas y comunidad local, es clave para el funcionamiento del modelo.
2. Las Organizaciones de Gestión de Destino (OGD) cuentan con estructuras de administración orientadas al cumplimiento de objetivos estratégicos generados a partir de procesos de planificación participativa.
3. El desarrollo de productos y servicios y de la oferta complementaria a las actividades turísticas, se basa en un adecuado conocimiento de la demanda turística actual o potencial para el destino lo que implica disponer de un eficiente sistema de inteligencia de mercados.
4. El liderazgo institucional que el organismo de turismo puede ejercer estará sujeto a su capacidad para orientar y conducir el proceso de desarrollo turístico. La estructura organizacional para la gestión puede ser diversa según la realidad regional y los mecanismos de financiamiento, pero los elementos comunes que prevalecen son: un grupo directivo público – privado, un equipo técnico representante de las instituciones especializadas, una gerencia y un equipo de apoyo administrativo financiado con aportes mixtos.

5. A nivel local las municipalidades de Las Cabras, Litueche y La Estrella configuran una verdadera “plataforma” de gestión.

Un aspecto importante a considerar recae en lo que podemos denominar *responsabilidad gerencial en el destino*. Se trata de contar con un equipo directivo del destino con respaldo profesional, responsable de la ejecución y seguimiento del Plan Estratégico y sus respectivos proyectos. Esto significa que asumirá la tarea de asegurar el cumplimiento efectivo de los compromisos de las instituciones públicas y privadas que operan en el destino, trabajando en función de un programa evaluado según metas de gestión relacionadas con el incremento de la oferta turística, diversificación de mercados, incremento del gasto, entre otros indicadores.

Como se desprende de los puntos tratados anteriormente, no es condición suficiente para el éxito de un destino turístico, que cuente con una dotación de servicios de alimentación, alojamiento, transporte, etc., bien gestionados empresarialmente.

El destino debe ser planificado desde una perspectiva estratégica y ello implica que todos los programas e iniciativas que se ejecuten en su territorio, deben orientarse y proyectarse en la dirección expresada por los actores locales.

## 5. PLAN DE ACCIÓN PARA EL DESTINO RAPEL

El Plan de Acción para el destino Rapel debe plantearse desde una perspectiva global como un Plan Integral o **Plan Maestro** que se vincula con aspectos del medio físico, sociocultural y, económico y de gestión que responde a la necesidad de generar en el corto plazo un marco de sustentabilidad para el desarrollo turístico de Rapel.

Para lograr un desarrollo económico turístico sustentable en el destino Rapel se requiere iniciar un trabajo de articulación entre actores privados y entre públicos y privados, con el propósito de identificar o generar encadenamientos productivos y redes de trabajo, siendo el fin último generar un clúster de turismo.

### 5.1 Modelo de intervención

Por el aún insuficiente nivel de articulación que presentan los empresarios turísticos en el destino Rapel, este trabajo de intervención se propone iniciar con la implementación de un Programa (instrumento CORFO) Nudo de Apoyo al Entorno Emprendedor, el que presenta dos características importantes para el destino:

- Es un instrumento que tiene como objetivo potenciar y dinamizar el entorno emprendedor a través del cofinanciamiento de programas que generen habilidades y competencias en personas o empresas que permitan promover la creación y desarrollo de nuevos negocios con alto potencial de crecimiento.
- Entrega apoyo para la realización de actividades relacionadas con el emprendimiento, tales como: cursos o talleres de creatividad, competitividad, liderazgo, lenguaje de negocios, redes de confianza, motivacionales, formativos, integración, negociación, entre otros; generación de instancias de reunión de emprendedores, plataformas educativas, material educativo, premios de actividades, visitas a emprendedores, promoción de casos exitosos, ferias temáticas, formación de capacitadores en desarrollo de habilidades emprendedoras, traída de expertos internacionales, seminarios de globalización de emprendimientos, entre otros.

La presente propuesta apunta a financiar iniciativas utilizando aportes de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) solicitados a Endesa y Agrosuper, de manera de incorporarlos como actores activos del desarrollo sustentable del destino.

Con los recursos de este instrumento se plantea financiar las siguientes propuestas presentadas en el programa de inversiones.

- Programa de articulación de actores.
- Programa de apoyo al emprendimiento.
- Programa de Formación y Capacitación a Actores Locales (públicos y actores privados).
- Giras tecnológicas.

Se propone iniciar el trabajo de intervención con el Programa de Articulación de Actores, con el respaldo de la herramienta CORFO mencionada, pues permite convocar a actores públicos, agentes privados formalizados con ideas de nuevos negocios, agentes privados informales, y actores de gran magnitud (Endesa y Agrosuper) en una misma mesa. En torno a temas de nuevas iniciativas y encadenamientos productivos se pretende generar un ambiente de confianza y encuentro entre los distintos actores involucrados en el destino.

Mediante talleres de trabajo, mesas de negocios y otros, el programa pretende obtener además de la generación de nuevos negocios una base de articulación de agentes económicos y actores locales que soporten en un proceso de desarrollo económico local, de forma sustentable y permanente. Este apéndice del Programa de Fomento al Emprendimiento se espera se consolide en el mediano plazo con la creación de la Corporación de Desarrollo Turístico de Rapel, y otras iniciativas de asociación gremial capaces de tomar el liderazgo y conducción del desarrollo económico local del destino Rapel. Este es uno de los propósitos de incorporar a Endesa y Agrosuper en la iniciativa en esta etapa, y también la razón para solicitar aportes de RSE, por cuanto a futuro la participación de estas dos entidades, gravitantes para la zona contribuyan con financiamiento para iniciativas tales como una gerencia de destinos para Rapel.

En una segunda etapa, no necesariamente al término del Nodo de Apoyo al Entorno Emprendedor, se propone implementar un Programa de Emprendimiento Local (PEL), que tiene como objetivo apoyar a los emprendedores de una localidad para que mejoren su gestión, desarrollen sus competencias y capacidades y puedan acceder a nuevas oportunidades de negocios

Un resultado esperado de la primera intervención con el Nodo de Apoyo al Entorno Emprendedor, es la identificación de empresas que en distintos ámbitos presenten condiciones para participar en procesos más avanzados de desarrollo económico, que tengan mercados más consolidados, estructuras más sólidas y clara vocación comercial.

El trabajo de diagnóstico inicial realizado en el presente estudio, nos indican los cinco temas bajo los cuales se estima pertinente articular el instrumento PEL. Estos son:

- Eco eficiencia y calidad, considerando a todas las actividades económicas que impactan en el entorno del lago Rapel, de forma de asegurar el establecimiento de normas y modelos de producción que generen una cultura de sustentabilidad y calidad acorde a las exigencias del mercado turístico.
- Ruta Patrimonial, apoyando a los empresarios locales a reorientar sus actividades en torno al comercio generado por el turismo de interés patrimonial, tangible e intangible disponible en Rapel.
- Alojamientos turísticos, el que considera trabajar con empresarios de alojamiento turístico, mejorando la calidad del servicio, y apuntando a elevar el perfil del turista atendido.
- Gastronomía, que está orientado a los establecimientos de alimentación, y pretende direccionar su oferta hacia una gastronomía que genere identidad local y que sea componente importante del patrimonio intangible de Rapel.

- Comercio y servicios turísticos, que pretende mejorar la presentación, atención del cliente, diversidad de oferta de los establecimientos comerciales (supermercados, mini market y comercio en general)

Aunque se espera que los participantes en cada uno de los PEL sean identificados durante la ejecución del Nodo de Apoyo al Entorno Emprendedor, se considera la incorporación de empresas que no hubiesen participado de la primera iniciativa.

El resultado esperado de cada uno de los PEL es generar una base empresarial madura y preparada para establecer un estándar de alta calidad y sello distintivo en el servicio y entrega de productos turísticos.

Algunos proyectos que se propone impulsar utilizando esta herramienta CORFO son:

- Cursos de Capacitación en actividades relacionadas con turismo.
- Instauración de concurso gastronómico.
- Capacitación en calidad (establecimientos gastronómicos formalizados).
- Capacitación en preparación de alimentos.
- Adquisición de equipamiento básico para sistematizar la gestión en establecimientos turísticos y gastronómicos.
- Mejora de estándar de eco eficiencia en la gestión de las empresas turísticas y comercio del Lago Rapel.
- Mejoras de instalaciones domiciliarias de tratamiento de aguas servidas en establecimientos turísticos.
- Desarrollo de índices de calidad de establecimientos de servicios gastronómicos.
- Desarrollo de índices de calidad e higiene de establecimientos pequeños productores de productos gastronómicos.
- Desarrollo de Infraestructura y equipamiento turístico para pequeños productores gastronómicos de las comunas de La Estrella, Las Cabras y Litueche.

Estas propuestas e iniciativas son financiadas en su totalidad o parcialmente por cada uno de los PEL propuestos. En aquellos casos en que el financiamiento sea compartido, el PEL es el instrumento que propicia la iniciativa, siendo parte del trabajo del equipo profesional que lo ejecuta, el responsable de incentivar a los participantes a acceder a otros instrumentos de fomento para concretar la iniciativa impulsada bajo el alero del PEL.

Para que esta vinculación entre distintos instrumentos de fomento de diferentes instituciones públicas tenga el efecto esperado, es requisito una adecuada coordinación del Gobierno Regional, en cuanto a asegurar montos de financiamiento de los diferentes instrumentos a utilizar en Rapel. Al final de este apartado se propondrán condiciones mínimas para el éxito de esta propuesta. Un tercer instrumento de fomento a utilizar en la propuesta es el Nodo para la Innovación, que es importante considerar porque:

- Promueve la innovación en micro, pequeñas y medianas empresas a través del fomento de la asociatividad, vinculación con fuentes de información, acceso a redes y soluciones tecnológicas.
- Apoya actividades tales como: diagnósticos, cursos y talleres de asociatividad; instrumentos públicos y privados de apoyo a las empresas de menor tamaño; conformación de redes empresariales de clientes, proveedores y competidores; tecnologías y proceso de innovación, entre otros.

La puesta en marcha de este instrumento CORFO ocurre una vez que se ha detectado entre los participantes de las anteriores iniciativas (Nodo de Apoyo al Entorno Emprendedor y cada uno de los PEL) un segmento de potenciales participantes que asuman el desafío de generar redes de articulación, encadenamientos, y dar valor agregado a los servicios y productos entregados en el destino Rapel.

Las iniciativas que se espera financiar con este instrumento son:

- Programa de Innovación gastronómica.
- Capacitación en calidad, (técnicas culinarias, innovación culinaria, higiene, administración).
- Capacitación en preparación de alimentos.
- Adquisición de equipamiento básico para sistematizar la gestión en establecimientos turísticos y gastronómicos.

Las iniciativas propuestas por el equipo profesional en esta etapa de la intervención es menor, por cuanto se espera que se dé un alto nivel de madurez y consolidación de redes y articulación de agentes económicos, por lo que las propuestas debiesen ser ya propias de la o las asociaciones gremiales emergentes o consolidadas en esta etapa.

Al inicio o durante la ejecución de esta tercera herramienta CORFO se considera ya la participación activa de la Corporación de Desarrollo Turístico de Rapel (propuesta como iniciativa en la primera fase de intervención) quien debiese ser parte activa de la conducción del proceso.

Se propone también de manera transversal, una serie de iniciativas y propuestas dispuestas en este documento, pero que deben ser implementadas por servicios públicos en sintonía con los requerimientos y necesidades planteadas por los participantes en la aplicación de las herramientas CORFO Nodo para la Innovación y PEL. Dichas propuestas, entre otras, asociadas a fuentes de financiamiento de instituciones públicas son las siguientes:

- Cursos de Capacitación en actividades relacionadas con turismo.
- Fomento del deporte náutico en Lago Rapel.
- Instauración de concurso gastronómico.
- Concientización medio ambiental a empresarios, población local y visitantes.

- Mejoras de puntos de tratamiento de aguas servidas (mejora de la planta y de alrededores para lograr mejor aislamiento respecto de la comunidad circundante).
- Nuevos puntos de tratamiento de aguas servidas.
- Ordenanzas de medio ambiente, fachadas, ruidos, etc..
- Desarrollo Código de Conducta del Turista.
- Ordenanza uso de embarcaciones en el lago.
- Zonificación de lago.

Se plantea que la implementación de estas propuestas sea acorde a demandas o iniciativas de los actores participantes, de forma que el sector privado se las apropie y haga suyas. Lo anterior permitirá establecer puntos de encuentro entre los actores privados, y temas de articulación entre el sector público y privado que sean beneficiosos para la gestión turística del destino. Dentro de las condiciones necesarias para el éxito de esta propuesta se encuentra el que las entidades que se hagan responsables de la implementación de los diferentes instrumentos CORFO hasta acá mencionados, conozcan y compartan la filosofía implícita en la aplicación de los mencionados instrumentos.

Por último, se estima que la zona requiere una decidida y profunda intervención del sector privado en iniciativas que también pueden contar con el respaldo del instrumental de fomento productivo disponible en la región, las que están asociadas a los siguientes programas de la presente propuesta. Las áreas críticas de intervención corresponden a:

- Innovación gastronómica.
- Formalización de actividades turísticas.
- Adquisición de equipamiento básico.
- Mejoramiento estético de los establecimientos comerciales borde de caminos.
- Mejoras de instalaciones domiciliarias de tratamiento de aguas servidas en establecimientos turísticos.
- Mejora de los estándares de calidad y apoyo a la inversión en infraestructura y equipamiento de los alojamientos y comercio.
- Diversificación de la oferta de productos y servicios turísticos.
- Cursos de Capacitación en actividades relacionadas con turismo.
- Desarrollo de instalaciones de exhibición de productos de la zona en establecimientos turísticos y comerciales.

Los instrumentos que se cree serían los más apropiados para atender los requerimientos de los actores productivos locales, y que permitirían dar cuerpo a los programas propuestos por el presente estudio se explicitan más adelante.

## 5.2. Condiciones necesarias para el éxito de la propuesta

Para que la propuesta planteada en este documento logre los objetivos planteados, se requiere de una serie de condiciones, a saber:

1. El compromiso formal de las instituciones públicas y Gobierno Regional de focalizar un monto de recursos suficientes para un periodo de cinco años, canalizados en los instrumentos de fomento señalados, y explicitados en las sendas fichas de proyectos y programas.
2. Aunar esfuerzos entre las instituciones que intervienen en Rapel para privilegiar el surgimiento y fortalecimiento de organizaciones gremiales y sociales con capacidad para gestionar el destino.
3. Incorporar en los requisitos de ejecución de los diferentes instrumentos de fomento utilizados, el sello de la presente propuesta, en cuanto al carácter articulador y de desarrollo local que se espera ocurra después de las intervenciones.
4. Posicionamiento de la Corporación de Desarrollo y Protección del Lago Rapel (CODEPRA), a objeto de contar con una entidad que lidere el proceso de desarrollo local, especialmente la implementación del primer instrumento de fomento, de forma de asegurar la ejecución de las diversas iniciativas en forma coherente y de responsabilizarse de la implementación del Plan de Gestión de la ZOIT actualmente, que también forma parte de esta propuesta.

### 5.2.1 Gobernanza de la Zona de Interés turístico

#### Definición de la Entidad Gestora

#### Tipo de entidad gestora

La Entidad Gestora a cargo de la ejecución del Plan de Acción será la Corporación de Desarrollo y Protección del Lago Rapel - CODEPRA. CODEPRA es una corporación sin fines de lucro, constituida en Asamblea celebrada el día 4 de febrero de 2013, cuya acta fue reducida a escritura pública el día 18 de marzo de 2013 en la Notaría de Santiago de don Luis Poza Maldonado, Repertorio N°950.

El objetivo principal de CODEPRA es el de velar por el desarrollo sustentable de las actividades turísticas en las zonas aledañas al Lago Rapel y por la protección del lago respecto a los bajos niveles de agua en los meses de verano, como también respecto a la calidad del agua y el aire (nutrientes en el agua y malos olores en el aire). Otros de sus objetivos son los siguientes:

1. Organizar, promover, planificar, coordinar, postular y ejecutar proyectos para el desarrollo urbanístico, turístico, económico y social de las comunas ribereñas del Lago Rapel, mediante acciones específicas de diseño, arborización, descontaminación, prevención del deterioro urbano y conservación del patrimonio arquitectónico y ecológico.
2. Contribuir al mejoramiento de las condiciones culturales, educativas, de capacitación laboral, de seguridad ciudadana y habitacionales de los residentes de las comunas ribereñas del Lago Rapel.

3. Promover, coordinar y articular las relaciones entre el sector público, privado y municipal, orientados a fortalecer el desarrollo de las comunas ribereñas del Lago Rapel.
4. Evaluar los resultados que se obtengan de las distintas acciones desarrolladas, con el objeto de mejorarlas y atender adecuadamente las necesidades de la comunidad.

CODEPRA está formada por Miembros Activos y Miembros Honorarios. Son Miembros Activos aquellas personas naturales mayores de 18 años, y las personas jurídicas, que tienen la plenitud de los derechos y obligaciones que se establecen en estos Estatutos de CODEPRA; mientras que son Miembros Honorarios aquellas personas naturales o jurídicas que por su actuación destacada al servicio de los intereses de la Corporación o de los objetivos que ella persigue, haya obtenido esa distinción, en virtud del acuerdo de la Asamblea General, aceptada por el interesado.

Actualmente CODEPRA cuenta con 275 Miembros Activos, de los cuales todos son personas naturales que tienen una residencia en los alrededores del Lago Rapel. Aún no existen Miembros Honorarios por no haberse celebrado todavía una Asamblea General; sin embargo, existe una serie de organizaciones que colaboran continuamente con CODEPRA y que son candidatos a ser Miembros Honorarios: la Cámara de Turismo de Rapel, que agrupa a los dueños de restaurantes, campings y prestadores de servicios de turísticos del lago Rapel; la Cámara de Comercio de Las Cabras; la Junta de Vecinos de Llallauquén, el Consejo de Defensa del Secano Costero de Pulín y las juntas de vecinos de los sectores residenciales del Lago Rapel, como Costa del Sol, Salto del Agua, El Manzano y Punta Verde.

## Estructura organizacional

El órgano gerencial de CODEPRA es su Directorio, pues es este órgano quien la dirige y administra. El Directorio está compuesto de tres miembros, que ejercerán los cargos de Presidente, Secretario y Tesorero; y al que le corresponde la administración y dirección superior de CODEPRA. Los Directores de la Corporación durarán cinco años en sus cargos, pudiendo ser reelegidos hasta por un nuevo período.

Dentro de las atribuciones y deberes del Directorio podemos destacar las siguientes:

1. Dirigir la Corporación y velar porque se cumplan sus Estatutos y las finalidades perseguidas por ella.
2. Administrar sus bienes y recursos.
3. Aprobar los proyectos y programas que se encuentren ajustados a los objetivos de la Corporación
4. Crear toda clase de ramas, sucursales, filiales, anexos, oficinas y departamentos que se estimen necesarios para el mejor funcionamiento de la Corporación y para cumplir su objeto social.

Actualmente los miembros del Directorio son don Óscar Jorge Anwandter Quentin, cédula nacional de identidad N° 5.199.795-6, en el cargo de Presidente; don Raúl Claudio Ortiz Tello, cédula nacional de identidad N° 6.417.566-1, en el cargo de Secretario; y don Germán Patricio Yanine Misleh, cédula nacional de identidad N° 7.985.412-3, en el cargo de Tesorero.

A continuación, enumeramos la función de cada uno de estos funcionarios.

### Presidente

1. Representarla judicial y extrajudicialmente.
2. Presidir las reuniones del Directorio, y las Asambleas Generales.
3. Ejecutar los acuerdos del Directorio, sin perjuicio de las funciones que los Estatutos encomienden al Vicepresidente, Secretario, Tesorero, y a otros miembros que el Directorio designe.
4. Organizar los trabajos del Directorio y proponer el plan general de actividades de su institución.
5. Nombrar las comisiones de trabajo que estime convenientes.
6. Firmar la documentación propia de su cargo y aquella en que deba representar a la asociación, firmar conjuntamente con el tesorero o con el Director que haya designado al Directorio, los cheques, giros de dinero, letras de cambio, balances y, en general todos los documentos relacionados con el movimiento de fondos de la Asociación.
7. Dar cuenta anualmente en la Asamblea General Ordinaria, en nombre del Directorio, de la marcha de la institución y del estado financiero de la misma.
8. Resolver cualquier asunto urgente que se presente y solicitar en la sesión de Directorio más próxima su ratificación;
9. Velar por el cumplimiento de los estatutos, reglamentos y acuerdo de la Asociación;
10. Las demás atribuciones que determinen estos estatutos y los reglamentos.

### Secretario

1. Llevar el Libro de actas del Directorio, el de la Asamblea de Socios y el Libro de Registro de Miembros de la Corporación;
2. Despachar las citaciones a las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias y publicar los avisos de citación de las mismas;
3. Formar la tabla de sesiones del Directorio y de las Asambleas Generales, de acuerdo con el Presidente;
4. Redactar y despachar con su firma y la del Presidente la correspondencia y documentación de la Corporación, con excepción de aquella que corresponda exclusivamente al Presidente y recibir y despachar la correspondencia en general;

5. Contestar personalmente la correspondencia de mero trámite;
6. Vigilar y coordinar que, tanto los Directores como los miembros cumplan con las funciones y comisiones que le correspondan conforme a los estatutos y reglamentos o les sean encomendadas para el mejor funcionamiento de la Corporación;
7. Calificar los poderes antes de las elecciones;
8. En general, cumplir todas las tareas que le encomienden.

### Tesorero

1. Cobrar las cuotas ordinarias extraordinarias y de incorporación otorgando recibos por las cantidades correspondientes.
2. Depositar los fondos de la Corporación en las cuentas corrientes o de ahorro que ésta abra o mantenga y firmar conjuntamente con el Presidente, o con quien designe el Directorio los cheques o retiros de dinero que se giren contra dichas cuentas.
3. Llevar la contabilidad de la Institución.
4. Preparar el balance que el Directorio deberá proponer anualmente a la Asamblea General.
5. Mantener al día, el inventario de todos los bienes de la Institución.
6. En general, cumplir con todas las tareas que le encomienden.

Por otra parte, existirá un Director Ejecutivo, que será designado por el Directorio y durará en funciones mientras cuente con la confianza de éste. Este Director Ejecutivo será una persona ajena a CODEPRA y no tendrá la calidad de miembro de la misma. Al Director Ejecutivo le corresponderá realizar las siguientes funciones, sin perjuicio de las que el Directorio le asigne:

1. Estructurar la organización administrativa de la Corporación, de acuerdo a las instrucciones que le imparte el Directorio, velando por su correcto funcionamiento.
2. Llevar conjuntamente con el Tesorero la contabilidad de la Institución, elaborando el balance y presupuesto anual para presentarlo al Directorio.
3. Celebrar los actos y contratos aprobados por el Directorio conforme a las condiciones y modalidades que éste haya fijado, respecto de los cuales se le haya conferido poder especial para ello;
4. Ejercer las facultades que el Directorio le hubiere especialmente delegado. El directorio podrá delegar en el Director Ejecutivo, sólo las atribuciones necesarias para ejecutar las medidas económicas que se acuerden y las que requiera la organización administrativa interna de la Institución;
5. Proponer al Directorio las medidas, normas o procedimientos que tiendan al mejoramiento de los servicios que preste la Institución como también a su organización interna.

Actualmente don Óscar Anwandter, Presidente del Directorio, está ejerciendo la función de Director Ejecutivo.

### **Modelo de gestión**

El modelo de gobernanza del destino considera la articulación de los sectores públicos y privados de todas las comunas de influencia de la zona Rapel, incluyendo no sólo actores del área turística, sino que también actores de otras industrias que influyen sobre el ambiente físico en el que se desempeña la actividad turística.

Por ello, CODEPRA y los tres municipios que tienen relación directa con el territorio ZOIT Lago Rapel, requerirán actuar bajo un esquema de gestión que incorpore instrumentos formales de planificación respaldados por instancias de coordinación acordes con la prioridad y vocación turística del territorio. Para ello, CODEPRA plantea celebrar acuerdos de colaboración con los mencionados Municipios para gestionar la ejecución de los proyectos planteados en este Plan de Acción a través de fondos municipales, o bien, para postular en conjunto a fondos de financiamiento regionales.

Por otra parte, se plantea fortalecer la capacidad de gobernanza local, integrando a la actual mesa de turismo a otros actores, al mismo tiempo que se formula un nuevo modelo de trabajo público - privado que facilite la toma de decisiones y ejecución de proyectos con financiamiento mixto y que otorgue una estructura jurídica reconocida para la ejecución de programas y proyectos de desarrollo turístico.

Por último, CODEPRA realizará gestiones ante organismos del sector privado para la materialización de ciertos proyectos, por ejemplo, en creación de rutas temáticas o en el diseño de un programa y calendario de eventos “supra comunal”, que por su contenido permita crear una oferta de actividades que involucre a toda la comunidad ribereña y especialmente convoque a colaborar a las empresas turísticas y otras.

### **Plan de Finanzas: Presupuesto y Financiamiento**

El financiamiento de CODEPRA está dado principalmente por el aporte de sus Miembros Activos, los cuales deben colaborar anualmente con un monto de \$100.000 cada uno.

De manera adicional, y como un supuesto necesario para el cabal cumplimiento de los proyectos propuestos, CODEPRA postulará a fondos municipales y regionales. Por ejemplo, se contempla postular al fondo FIC 3 de la Región de O'Higgins para la Implementación de soluciones innovadoras para el desarrollo sustentable del destino turístico lago Rapel basado en programas y proyectos estratégicos identificados en el "Estudio de Soluciones Innovadoras para el Desarrollo Turístico y Económico del Lago Rapel" (Código IDI 30135569), cuyo monto es de \$187.261.538 y tiene una duración de 18 meses.

### **5.3. Programas y proyectos de desarrollo turístico**

El plan para el destino Rapel está conformado por un conjunto de programas vinculados con los objetivos planteados anteriormente. Estos programas, dirigidos a dar respuesta a las brechas identificadas anteriormente, son los siguientes:

- Gestión público –privada.
- Ordenamiento territorial.
- Calidad de los servicios turísticos.
- Sensibilización y conciencia turística.
- Capacitación de los recursos humanos.
- Desarrollo de productos turísticos.
- Infraestructura equipamiento, e instalaciones.
- Gestión ambiental.
- Fomento Productivo.
- Marketing turístico.

Cada uno de estos programas presenta una directa vinculación con los objetivos estratégicos planteados para el destino y su éxito dependerá principalmente de la capacidad de los actores regionales y locales para coordinar iniciativas y recursos que aseguren una intervención sostenida en el tiempo.

**Tabla N°1.**

Vinculación objetivos estratégicos y programas de desarrollo turístico propuestos

	Gestión público-privada	Ordenamiento Territorial	Calidad de los servicios turísticos	Sensibilización y conciencia turística	Capacitación de los RR.HH.	Desarrollo de productos turísticos	Infraestructura, equipamiento e infraestructura	Gestión ambiental	Fomento Productivo	Marketing turísticos
Impulsar un proceso de gestión y ordenamiento territorial que contribuya a la sustentabilidad turística del destino en el largo plazo.										
Mejorar la calidad de servicio y gestión de las empresas turísticas fomentando una actitud de excelencia.										
Fortalecer la oferta turística diseñando y creando nuevos productos y servicios que incentiven un incremento del gasto y permanencia en el destino.										
Lograr reconocimiento de marca del destino a través de atributos concretos: sustentabilidad, diversidad de actividades para disfrutar, destino familiar y seguro, destino cercano y accesible todo el año que se reflejen no sólo el ámbito comunicacional y promocional, sino también en la estética del paisaje y arquitectura del destino.										
Impulsar la puesta en marcha de una estructura de gobernanza del destino que contribuya a impulsar un modelo sustentable para la gestión turística del destino a largo plazo.										
Reducir la estacionalidad de la actividad turística.										
Estimular una conciencia de “destino acogedor, responsable con el medio ambiente y seguro de visitar”, mediante el compromiso de sus habitantes y en particular de sus autoridades locales.										

### 5.3.1 Programa de Gestión Público Privada en Turismo

#### Objetivos del Programa

El objetivo central de este programa es fortalecer los mecanismos de articulación entre los actores que conforman del destino, lo que constituye una demanda explícita en todas las regiones del país. En este sentido la vinculación entre instituciones públicas y entre éstas y los gremios del sector se ha visto facilitado por el mutuo interés de trabajar en las Mesas de Trabajo Publico-Privadas constituidas en Rapel, aunque a la fecha no existe una estructura sólida de gestión que asegure una mejor vinculación entre las iniciativas.

Los principales objetivos específicos son:

- Disponer de herramientas que aseguren un seguimiento y retroalimentación de los programas y proyectos impulsados por las autoridades regionales.
- Estimular al sector empresarial a establecer instancias de trabajo permanente con los actores públicos y privados relacionados con el sector.
- Apoyar la generación de una estructura formal de gestión
- Compatibilizar y coordinar las distintas iniciativas entre instituciones que cuentan con instrumentos de fomento productivo.

#### Proyectos Básicos del Programa

Para lograr los objetivos planteados, se propone el desarrollo de los siguientes proyectos específicos:

##### Proyecto 1

#### Articulación de Actores Públicos y Privados

El proyecto pretende generar una red de trabajo entre representantes del sector público, municipios y el sector privado como una etapa previa a la conformación de una estructura de gestión para la **Gobernanza** del destino Rapel. Este proyecto involucra la ejecución de 2 acciones:

#### Acción 1: Posicionamiento de la Corporación de Desarrollo y Protección del Lago Rapel

La acción pretende fortalecer la organización de las actuales estructuras existentes en el destino, mediante el posicionamiento de la Corporación de Desarrollo y Protección del Lago Rapel, que siguiendo el modelo de otras corporaciones, convoque a las principales

empresas (y turísticas y no turísticas) de la zona, a los municipios y al Gobierno Regional, con el fin de lograr una efectiva articulación de las acciones a implementar en el Destino.

## **Acción 2: Fortalecimiento de la Mesa de Turismo de Rapel**

La conformación de un grupo de trabajo en la zona ha sido una tarea que SERNATUR ha desarrollado en el marco de la Mesa de Trabajo Público-Privada Ambiental liderada por la SEREMI de Medio Ambiente. A partir del trabajo realizado hasta la fecha se espera fortalecer el trabajo en diversas líneas de acción que se han definido como prioritarias para el sector.

### Proyecto 1

#### **Formalización de Empresas Turísticas**

El proyecto consiste en regularizar la situación de las empresas que aún no cuentan con una prestación formal de servicios turísticos, de modo de asegurar el cumplimiento de requisitos necesarios en el ámbito tributario, sanitario y otros que permitan su operación bajo un régimen de constitución legal.

### Proyecto 2

#### **Observatorio Turístico del Destino Rapel**

El proyecto consiste en proveer de información relativa al comportamiento de la demanda turística en el destino Rapel, de tal forma de facilitar la toma de decisiones al sector privado y generar un instrumentos de monitoreo para evaluar el impacto de las iniciativas ejecutadas en Rapel. Este Observatorio, el primero en su tipo en la zona se centrará en el registro y procesamiento de información de tipo económico, ambiental, sociocultural y de gestión del destino turístico Rapel.

### Proyecto 3

#### **Gestión de la Declaratoria de Zona de Interés Turístico (ZOIT)**

La puesta en marcha de la Subsecretaría de Turismo ha constituido un hito que la Región de O'Higgins y, particularmente la zona de Rapel, deben aprovechar para generar un instrumento de fomento al desarrollo de la actividad turística, bajo un esquema de manejo respaldado por una gestión integral liderada por la Corporación de Desarrollo y Protección del Lago Rapel (siguiendo lo definido en la Ley 20.423).

La solicitud de declaratoria de ZOIT Rapel, requiere una decidida gestión ex antes y ex post, que permita alcanzar los ambiciosos objetivos que se propusieron en tal declaratoria, en particular, aquellos relacionados con conservar el valor ambiental del territorio, para lograr un escenario sano que haga posible hacer sostenible la actividad turística que ese escenario sustenta.



## 5.3.2 Programa Ordenamiento Territorial

### Objetivos del Programa

- Generar un marco jurídico que permita fortalecer la capacidad de gestión y regulación para el sector turismo al mismo tiempo que asegura la participación de las instituciones del Estado directamente vinculada con el desarrollo del turismo de intereses especiales.
- Establecer y/ o asegurar la aplicación de normativas que contribuyan a incentivar la conservación del patrimonio cultural y paisaje de la zona.
- Facilitar las decisiones para el ordenamiento de las actividades turísticas en el ámbito territorial local y regional en el destino Rapel.

### Proyecto 1

#### Elaboración de Ordenanzas Municipales de apoyo al Turismo

La elaboración de este instrumento de planificación tiene el objetivo de disponer de normativas que respalden la actuación del municipio en materias de ordenamiento territorial y medio ambiente, de tal forma de facilitar la disposición de medidas específicas conducentes a la sustentabilidad de la actividad turística a nivel local.

Dentro de las prioridades de ordenanza se deben considerar, entre otras:

- Ordenanza de Medio Ambiente.
- Ordenanza canina.
- Ordenanza de fachadas.
- Ordenanza de ferias libres.
- Ordenanza de publicidad en la vía pública.
- Ordenanza de zonas de protección arquitectónica.

En este proyecto se incluye:

- Realizar una revisión de las ordenanzas y mecanismos de control, para los propietarios y/o arrendatarios que hacen un uso irregular de terrenos con fines turísticos sin las debidas aprobaciones y autorizaciones.
- Realizar una revisión de la norma y mecanismos de control de sitios eriazos con el fin de controlar la disposición de residuos de forma ilegal.
- Generar líneas de financiamiento especiales para evitar la instalación de descargas de fluidos al lago de los establecimientos turísticos y condominios.
- Reglamentar la construcción y el estilo de las fachadas de edificios comerciales en las comunas involucradas.

## Proyecto 2

### **Regulación y Zonificación del Lago Rapel**

Este proyecto tiene el propósito de fortalecer la capacidad de control y regulación de las actividades náuticas en el Lago Rapel, lo que implica entre otros aspectos, limitar el uso de motos acuáticas a ciertos sectores de lago, reducir riesgos de conducción, elevar el monto de las multas por conductas imprudentes en el lago.

## Proyecto 3

### **Restauración del Paisaje Natural y Cultural**

Este proyecto tiene como principal objetivo lograr una nueva valoración y restauración sobre paisaje natural y humano a partir de los elementos constitutivos de la identidad de marca con el objetivo de alinear el entorno del área de influencia del destino Rapel.

En este marco se requerirá diseñar e implementar plan de paisajismo para puntos visuales claves en el “borde lago” y a lo largo de las rutas y circuitos turísticos identificados.

## Proyecto 4

### **Fortalecimiento de la Identidad de Circuitos Rurales**

El objetivo de este proyecto vinculado al ordenamiento territorial y al desarrollo de productos turísticos es generar un zonificación turística de la zona que comprende las comunas de Las Cabras, La Estrella y Litueche, estableciendo una sistematización de experiencias en cada una y considerando como centro de distribución el núcleo situado en el Lago Rapel. El proyecto implica:

- Realizar un levantamiento en las comunas involucradas para seleccionar en forma consensuada aquellos inmuebles más valiosos para componer la Ruta Patrimonial y postular a un plan de puesta en valor.
- Desarrollar un plan de señalización turística y ambiental alineado con los elementos de la imagen de marca y el estilo paisajístico establecidos.
- Mejorar ubicación e instalaciones de la oficina de información turística bajo los principios de la estética de marca.
- Diagnosticar estado y medidas de recuperación de edificios patrimoniales con uso potencial para la actividad turística a lo largo de las rutas patrimoniales identificadas.

### 5.3.3 Programa de Calidad de los servicios turísticos

#### Objetivos del Programa

El programa se orienta principalmente incorporar en los servicios turísticos del destino un proceso de mejora continua respaldado en la normativa de calidad, con el objeto principal de satisfacer las expectativas de los turistas. Esto implica el desarrollo y puesta en marcha de nuevos procesos de gestión al interior de las empresas. Se proponen los siguientes objetivos específicos:

- Estimular la aplicación de nuevos y más exigentes estándares de calidad en las micro y pequeñas empresas turísticas en la zona del lago Rapel.
- Proponer y estimular la implementación de modelos de gestión y aseguramiento de calidad para empresas turísticas.
- Adoptar nuevas normas de calidad para empresas que prestan servicios de transporte y alimentación.
- Crear incentivos reales para las empresas certificadas bajo el sello de Calidad Turística de Chile.
- Adoptar y/o crear indicadores y sistemas de información que permitan mejorar la transparencia del mercado de servicios turístico.
- Estimular un uso más eficiente de los instrumentos destinados a fomentar la capacitación (SENCE u otros) que están siendo subutilizados por la empresa turística nacional.
- Coordinar y focalizar la implementación de programas de capacitación en turismo, que permitan a los recursos humanos que se desempeñan en el sector, alcanzar las competencias requeridas para obtener la certificación de calidad establecida para el caso.

#### Proyecto 1

##### Manejo de Técnicas Gastronómicas orientadas a la innovación en la Restauración

El objetivo de este proyecto es entregarla a un grupo de empresas dedicadas al rubro gastronómico asesoría técnica destinada a mejorar y diversificar su oferta. Esto implica cumplir con las siguientes acciones:

- Identificar las brechas más significativas, que en el ámbito de la calidad de gestión y conocimiento técnico exhiben las empresas del rubro gastronómico del Lago Rapel.
- Entregar conocimientos técnicos que permitan a los participantes disminuir las brechas detectadas.
- Asesorar a las empresas participantes en el proceso de implementación de las medidas propuestas para cerrar brechas.

## Proyecto 2

### **Gestión de Calidad**

Este proyecto está orientado a incrementar la calidad de los servicios turísticos que actualmente ofrecen las empresas turísticas del destino, especialmente en los rubros de alojamiento y alimentación. Para tal efecto se plantea implementar un programa de trabajo a nivel individual, de tal forma de abordar las brechas de calidad identificadas en el diagnóstico realizado durante el año 2012.

## Proyecto 3

### **Implementación del distintivo “Las Cocinas de Rapel”**

La idea principal de este proyecto es trabajar en una iniciativa dirigida a crear un distintivo que identifique la cocina del destino, lo que supone establecer un nivel de servicios de calidad y un mayor grado de pertenencia con la marca Rapel, basado en la oferta gastronómica con producción local.

## Proyecto 4

### **Curso de Guías de Turismo según Norma INN**

El curso está orientado a capacitar a un grupo de jóvenes de la zona que están cumpliendo funciones o tengan interés de formarse como guías de turismo, según las normas de calidad del INN – SERNATUR. Corresponderá definir el tipo de capacitación específica para asegurar la pertinencia con la demanda local en la zona.

### 5.3.4 Programa de Sensibilización y Conciencia Turística

#### Objetivo General

El programa pretende crear conciencia turística respecto de la importancia y necesidad que este tema tiene para el desarrollo local. Los objetivos principales son los siguientes:

- Incentivar en la comunidad local a cultivar una actitud de acogida con el visitante a la zona de Rapel.
- Fomentar el respeto por el medio ambiente y el patrimonio cultural como elementos básicos para la identidad de los destinos turísticos.
- Generar una campaña comunicacional para la comunidad escolar de las comunas vinculadas al destino Rapel.

#### Proyectos Básicos del Programa

Los proyectos específicos son los siguientes:

##### Proyecto 1

#### Rapel Destino Seguro

Se trata de reforzar la seguridad del destino Rapel, a objeto de generar conjuntamente con las instituciones de seguridad (especialmente con Carabineros de Chile), los propios empresarios turísticos, la comunidad residente y los propietarios de segunda residencia, un plan de seguridad que permita reducir los delitos comunes que pueden afectar a las familias residentes y turistas.

Este programa contempla al menos dos iniciativas de corto plazo:

- Aumentar rondas policiales entre Diciembre y Marzo.
- Implementar plan “Vecino Atento” en condominios y zonas urbanas cercanas al lago para coordinar a los habitantes con carabineros.

##### Proyecto 2

#### Formación de Monitores en Turismo

El proyecto se orienta a profesores de educación básica y media, interesados en generar Aulas Turísticas y conformar una red para fomentar el uso del tiempo libre y la protección ambiental. Asimismo pretende estimular la creación de Clubes de Turismo que contribuyan a incrementar la demanda por actividades náuticas y otras al aire libre.

### Proyecto3

#### **Aplicación de un Código de Conducta del Turista en Rapel**

El proyecto consiste en fomentar la aplicación de un código voluntario de conducta en la zona del Lago Rapel respaldado en el Código Ético Mundial para el Turismo, de tal modo de estimular a los visitantes a contribuir con iniciativas destinadas a valorar el patrimonio cultural, proteger el medio ambiente y asegurar el respeto por la comunidad local durante todo el período de su visita a la zona.

### Proyecto 4

#### **Concurso *Te Invito a Conocer Mi Comuna***

Este concurso, ya cuenta con una primera versión 2012 en el marco del presente estudio y su objetivo es contribuir a la sensibilización de los alumnos de enseñanza básica de las cuatro comunas ribereñas mediante un ejercicio simple de invitación a visitar la zona, mencionando sus principales atractivos turísticos.

### 5.3.5 Programa de Capacitación de Recursos Humanos

#### Objetivos del Programa

La competencia técnica del personal que trabaja en los servicios constituye una ventaja competitiva de primer orden. Esto implica trabajar bajo un enfoque de formación continua cuyos principales alcances se orientan a:

- Incrementar los niveles de capacitación del personal de servicios turísticos, de tal manera de acortar la brecha existente entre calidad de la prestación del servicio y expectativas de los visitantes.
- Estimular un uso más eficiente de los instrumentos destinados a fomentar la capacitación (SENCE u otros) que están siendo subutilizados por los empresarios turísticos.
- Contribuir a la creación de una oferta específica de “capacitación en el trabajo” en el destino Rapel.

#### Proyectos Básicos del Programa

Consecuente con lo planteado, la estrategia implica el desarrollo de los siguientes proyectos:

##### Proyecto 1

#### Curso de Capacitación en Productos y Servicios Turísticos

Este programa se orienta a fortalecer la capacidad de los actores públicos y privados locales para desarrollar un trabajo que contribuya a mejorar la rentabilidad del sector turismo. Las áreas de capacitación prioritarias son: Actividades náuticas, Gastronomía, Servicios Generales, Manipulación de Alimentos y Calidad.

Como una medida destinada a lograr una capacitación acorde a la demanda de los visitantes a la zona de Rapel y a las necesidades de las empresas turísticas, se propone desarrollar el programa bajo el modelo de competencias laborales.

##### Proyecto 2

#### Programa de Giras Tecnológicas

El proyecto consiste en realizar un conjunto de giras tecnológicas, con la participación de empresarios, funcionarios públicos, y funcionarios municipales en destinos priorizados dentro del país, en los que se puedan recibir información y experiencias aplicables en desarrollo sustentable para el área de Rapel. Se recomiendan las comunas de Pucón y Panguipulli.

### Proyecto 3

#### **Capacitación sobre Técnicas de Producción Gastronómica Artesanal orientada a Pequeños Productores de Frutas y Lácteos**

Este proyecto tiene el objetivo de entregar conocimientos a los empresarios turísticos del sector de gastronomía, de tal forma de asegurar un servicio de mayor calidad, al mismo tiempo que se logran incorporar nuevos procesos para el manejo de los negocios gastronómicos locales.

### Proyecto 4

#### **Capacitación en Eco eficiencia para Empresas Turísticas**

Este proyecto tiene el objetivo de entregar conocimientos básicos para que los empresarios turísticos del sector de alojamiento aplique técnicas destinadas a reducir y hacer más eficiente el consumo de energía y agua, así como para disponer de un mejor manejo de basuras.

### 5.3.6 Programa de Desarrollo de Productos Turísticos

#### Objetivos del Programa

Uno de los desafíos que enfrenta la actividad turística nacional en el destino es la insuficiente oferta de productos y servicios que permitan al visitante disfrutar de una mayor diversidad e intensidad de experiencias vinculadas a los deportes náuticos, la naturaleza, el turismo rural, al mismo tiempo que se protege el patrimonio natural y cultural. Este programa está orientado a fomentar el diseño y operación de nuevas actividades y crear nuevos servicios para los segmentos especializados:

- Identificar nuevas oportunidades de negocios que permitan poner en valor la condición rural del destino Rapel.
- Incentivar procesos de innovación en la industria turística.
- Estimular al sector privado para adaptar y/o crear nuevos productos más adecuados a las exigencias de la demanda habitual del destino.
- Incrementar la participación de comunidad local en el desarrollo de oferta turística.
- Diversificar la base de productos turísticos ofertados para el mercado turístico de la Región Metropolitana.

#### Proyectos Básicos del Programa

Para lograr los objetivos planteados, se proponen los siguientes proyectos específicos:

##### Proyecto 1

#### Desarrollo de Productos Turísticos No Tradicionales

El objetivo de este proyecto es crear una oferta gastronómica, recreativa y artesanal aprovechando las condiciones que ofrece la zona. Esto implica trabajar en base a las siguientes iniciativas específicas:

- Desarrollar en conjunto con Endesa una muestra sobre energías limpias en las inmediaciones de la central Rapel.
- Recuperar tradiciones locales y actividades de entretenimiento de carácter rural a partir de un calendario anual de actividades ligadas a la vida campestre especialmente dirigidas a visitantes.
- Apoyar la producción artesanal local de tejidos y líneas de productos gastronómicos para su comercialización en base a los principios del comercio justo, a partir de capacitación, el fomento de líneas especiales de apoyo económico para implementar los equipamientos necesarios para su desarrollo.
- Incluir en el calendario actividades especialmente diseñadas a partir de los establecimientos gastronómicos intervenidos (ej. Cocinas de Rapel, Competencia Gourmet Anual, etc.).

## Proyecto 2

### **Ruta Gastronómica de Rapel**

El objetivo de este proyecto es impulsar el desarrollo innovador de productos artesanales gourmet basados en la producción de alimentos de pequeños productores locales para su comercialización en base a los principios del comercio justo. Esto implica capacitación mediante líneas especiales de apoyo económico para implementar los equipamientos necesarios para su desarrollo.

El desarrollo de esta iniciativa permitirá diseñar una ruta gastronómica que permita poner en valor la producción local, estimulando directamente la asociatividad e integración de las principales empresas de la zona de Rapel, como es el caso de Agrosuper.

## Proyecto 3

### **Red de Vitrinas de Productos Locales**

El objetivo de esta iniciativa es seleccionar establecimientos estratégicamente ubicados a lo largo de las rutas turísticas diseñadas y con vocación de servicio para facilitar la instalación de una “Red de Vitrinas” destinadas a la difusión y comercialización cruzada de los productos artesanales y alimenticios de la zona.

## Proyecto 4

### **Desarrollo de un Programa de Ecoturismo en Rapel**

Para esta iniciativa se considera necesario diseñar circuitos de mínimo impacto para la observación de la naturaleza. Al mismo tiempo se requerirá poner en valor los humedales formados en Llallauquén como zonas protegidas y polos de desarrollo Ecoturístico.

Asimismo, se pueden incorporar otros espacios privados, lo que requerirá por ejemplo negociar con los dueños de parques naturales privados (Cocalán) o que permitan el acceso a determinados atractivos (Hacienda Topocalma).

## Proyecto 5

### **Fomento al Deporte Náutico en Rapel**

Se propone impulsar una escuela de deportes náuticos principalmente no motorizados (kayak, windsurf, remo, velerismo, etc.) orientada a formar a niños y jóvenes de enseñanza básica y media de las comunas ribereñas, en normas y buenas conductas de navegación.

## Proyecto 6

### **Rapel Centro de Eventos**

Uno de los principales desafíos de la zona es consolidar su oferta de actividades turísticas en diversas áreas de interés de los visitantes. Las condiciones locales se prestan favorablemente para la organización de eventos deportivos (náuticos y outdoor), tales como: Velerismo, Windsurf, Remo, Kayak, competencias de lancha, competencias de motos náuticas, cabalgatas, cicletadas, carreras, senderismo, entre otros.

Por otra parte, la tranquilidad que caracteriza la zona la hace propicia para la organización de seminarios, congresos y reuniones en general, sujeto a mejorar las condiciones de las instalaciones necesarias para estas actividades.

### 5.3.7 Programa de infraestructura, equipamiento e instalaciones

#### Objetivos del Programa

El principal objetivo es orientar las inversiones del Estado de acuerdo a los requerimientos de desarrollo en cada sector del destino y conforme a las necesidades de los productos turísticos priorizados en el plan. La construcción de infraestructura de acceso o servicios básicos, así como la instalación de planta turística es una condición necesaria para estimular la demanda turística, por lo que se requerirá una importante asignación de recursos públicos en el largo plazo.

Los objetivos específicos del programa son los siguientes:

- Identificar las inversiones básicas de soporte a la actividad turística que correspondan ejecutarse por los organismos del Estado.
- Coordinar la ejecución de obras de infraestructura necesarias para el desarrollo de los productos turísticos prioritarios.

#### Proyectos Básicos del Programa

El programa implica el desarrollo de los siguientes proyectos:

##### Proyecto 1

#### Construcción de Miradores Escénicos en el Entorno del Lago Rapel

El proyecto consiste en desarrollar una red de al menos tres miradores escénicos a lo largo del recorrido turístico de Rapel.

##### Proyecto 2

#### Instalación de Señalización Turística Vial e Interpretativa

El proyecto consiste en elaborar los proyectos de señalización turística necesarios para poner en valor los destinos relevantes. Y gestionar los recursos financieros para su ejecución.

##### Proyecto 3

#### Habilitación de Tramos para la práctica de Senderismo

Se requiere implementar inversiones de equipamiento que sean concordantes con el plan de marketing y promoción turística vinculada a la imagen del destino Rapel, destinada a la práctica de actividades de senderismo en la red de caminos de tierra aledaños al lago.

La red de senderos pedestres abarca los siguientes sectores:

- Fundo Valdebenito.
- Mirador Quilicura – Alameda –Cocalán.
- Hacienda y Parque Cocalán.
- Fundo Quebrado.
- Camino de las Ánimas y Tricahuera.
- Hacienda Topocalma.
- El Durazno – Llallauquén.
- Humedal de Llallauquén.
- Humedal de Pichidegua.
- Matanzas – Pupuya – Puertecillo.

#### Proyecto 4

##### **Desarrollo de Rutas Escénicas**

Se requiere la puesta en valor de un circuito de circunvalación del lago Rapel que integre el diseño de obras básicas, incluyendo señalética y miradores bajo el concepto de Ruta Escénica.

#### Proyecto 5

##### **Construcción de Ciclo vías el entorno del Lago Rapel**

La red de ciclo vías, aprovecha algunas existentes y desarrolla otras en aquellas zonas de mayor actividad turística. Los ejes previstos para las ciclo vías son los siguientes:

El Durazno – Llallauquén.

El Durazno – Estero Alhué.

Puente Tinguiririca – San José de Marchigüe.

La Estrella – Los Maitenes.

Matanzas – Pupuya – Puertecillo.

Quilicura – Cocalán

**Mapa 2:  
Proyectos de Infraestructura en Vías para ZOIT Rapel**



### Proyecto 6

#### **Implementación de un Centro de Interpretación Ambiental y del Patrimonio Cultural.**

Se trata de establecer una red de centros de información vinculados al concepto Ruta del Agua, que permita incorporar un sistema de interpretación representativo del ecosistema local y de los usos del agua.

## Proyecto 7

### **Centro de Servicios Turísticos Rapel**

El proyecto consiste en la construcción de un centro en terrenos con borde lago fácilmente accesible desde la ruta, con el propósito contar, mediante una concesión a un tercero, o bajo administración propia de servicios gastronómicos, de ventas de artesanías, ventas de productos de consumo diario, servicios turísticos y servicios recreativos para una amplia gama de edades de usuarios. Este proyecto brinda una oportunidad para congregarse artesanos y otros pequeños productores de la zona.

## Proyecto 8

### **Habilitación de un Centro de Eventos**

Las condiciones de tranquilidad de la zona y la distancia a la ciudad de Santiago (menos de 3 horas), permiten estimar que la zona tiene una oportunidad aún no aprovechada, para generar una oferta dirigida al mercado de eventos. Para tal efecto, se requiere dotar de equipamiento básico para reuniones y convenciones a alguna de las empresas que actualmente ya cuenta con un manejo básico de esta actividad, ampliando la oferta de servicios para crear un Centro de Eventos.

## Proyecto 9

### **Iluminación de Rutas entorno al Lago Rapel**

El proyecto considera la instalación de luminarias y reemplazo de focos en mal estado en diversos puntos de las principales rutas de la zona, de tal forma de generar mayores condiciones de seguridad para el desplazamiento de personas y vehículos.

## Proyecto 10

### **Construcción y Mejoramiento de caminos en Rapel**

El proyecto responde a la necesidad de mejorar la red de caminos interiores del destino así como asegurar que las obras que actualmente se desarrollan en la denominada Ruta de la Fruta respondan a estándares de calidad y seguridad para el flujo que actualmente recibe la zona durante todo el año.

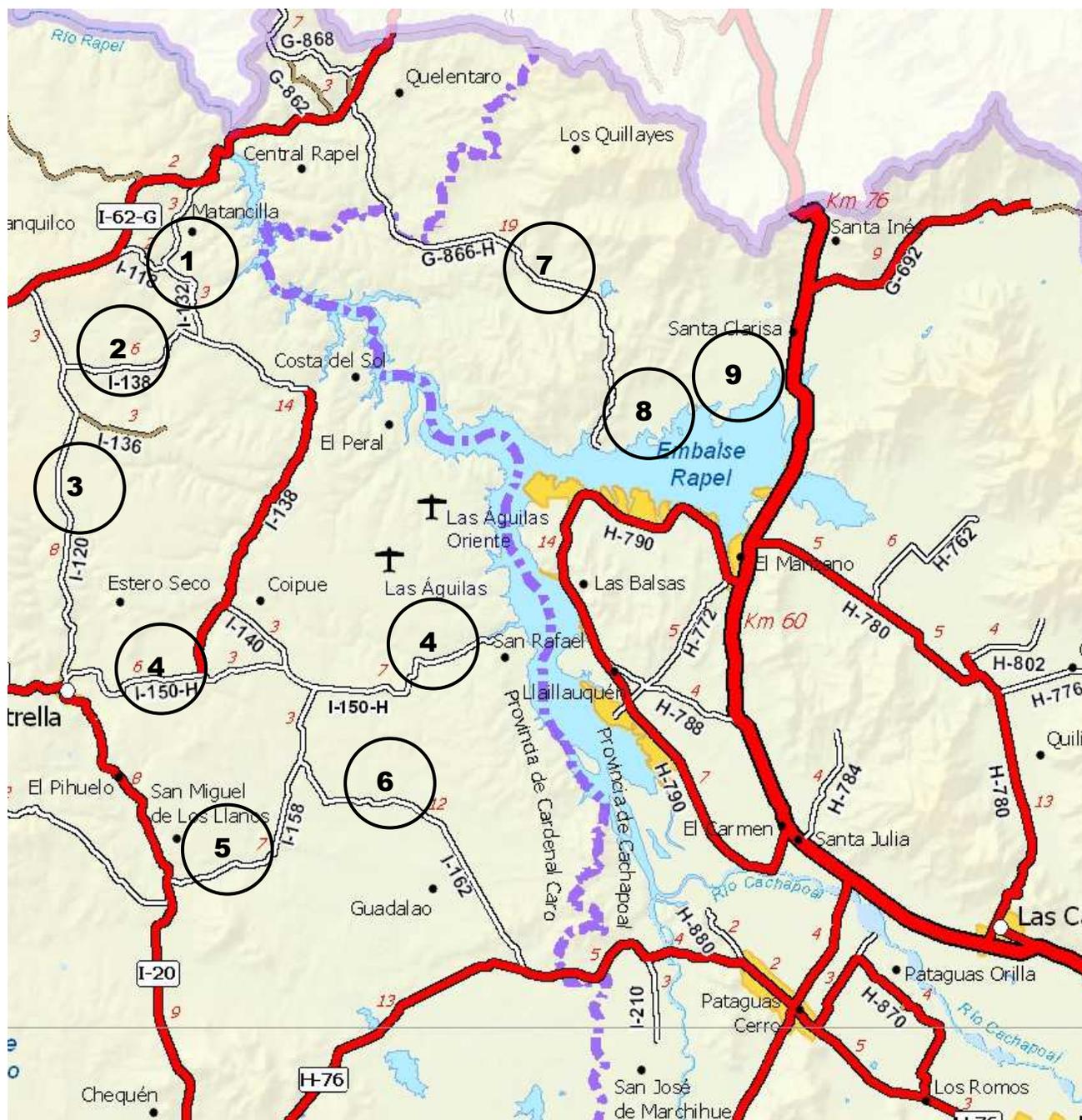
Una de las prioridades para fortalecer los circuitos turísticos del Destino Rapel, es completar los caminos pavimentados de circunvalación en torno al lago.

Así mismo, es necesario pavimentar o recuperar los caminos de acceso a los centros de servicios del Destino, es particular el camino que conecta La Estrella con el lago (Ruta I-150) y con Ruta de acceso por sector de la Represa (Ruta I-120).

Las rutas priorizadas para este proyecto son las siguientes:

Ruta	ID	Tramo	Distancia	Tipo de acción	Instalaciones complementarias
I-132	1	Entre Ruta I-62-G y Ruta I-138	6 km	Pavimentación	- Señalización informativa - Señalización interpretativa
I-138	2	Entre Ruta I-132 y comienzo de pavimento de Ruta I-138 en sector Costa del Sol	5 km	Pavimentación	- Señalización informativa - Ciclovía
I-120	3	Entre Ruta I-62-G y La Estrella	11 km	Pavimentación	- Señalización informativa - Ciclovía
I-150-H	4	Entre La Estrella y Lago Rapel	16 km	Pavimentación	- Señalización informativa - Ciclovía
I-158	5	Entre Ruta I-20 y Ruta I-150-H	10 km	Pavimentación	- Señalización informativa
I-162	6	Entre Ruta I-158 y Ruta H-76	12 km	Pavimentación	- Señalización informativa - Ciclovía
G-866-H	7	Entre Ruta I-62-G y Lago Rapel	19 km	Pavimentación	- Señalización informativa - Ciclovía
G-866-H	8	Tramo nuevo Sector Santa Clarisa	2,5 k	Construcción y Pavimentación	- Señalización informativa - Ciclovía
G-866-H	9	Sector Santa Clarisa, tramo que conecta con Ruta-66	2,5 k	Pavimentación	- Señalización informativa - Ciclovía

**Mapa 3:**  
**Proyectos de Infraestructura Vial para ZOIT Rapel**



### 5.3.8 Programa de Gestión Ambiental

#### Objetivos del Programa

El desarrollo sustentable del turismo responde a la necesidad de satisfacer las expectativas del visitante asegurando protección ambiental y respeto por las comunidades locales, al mismo tiempo que se generan beneficios económicos.

Este programa pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Proveer una calidad de la experiencia satisfactoria para el visitante.
- Resguardar condiciones del medio ambiente (físico, socio cultural y económico) que son determinantes para el desarrollo de las actividades turísticas.
- Incrementar la rentabilidad económica de la actividad turística para los residentes locales y sector empresarial.
- Proteger los valores culturales y la identidad rural del destino Rapel.

#### Proyectos Básicos del Programa

Para lograr los objetivos planteados, se propone el desarrollo de los siguientes proyectos específicos:

##### Proyecto 1

#### Campaña de Conciencia Ambiental a la Comunidad Local

El proyecto está dirigido a sensibilizar a la comunidad local respecto de la importancia y beneficios del turismo como actividad. Para tal efecto, se propone entregar una serie de charlas y talleres para la comunidad local, escolar, adulta y tercera edad, organizada y no organizada. Las actividades de difusión consideran charlas expositivas y entrega de material de difusión que permita generar un proceso de concientización respecto de los impactos favorables del turismo a nivel local y también de la responsabilidad de los residentes del destino para mitigar y prevenir efectos no deseados que se observan como consecuencia de la llegada masiva de turistas en temporada alta.

##### Proyecto 2

#### Implementación de Medidas de Eco eficiencia

El objetivo de este proyecto es ayudar a las empresas turísticas de Rapel a mejorar su desempeño ambiental y reducir sus costos operativos a través de la aplicación de prácticas que les permitan mejorar la eficiencia con la cual utilizan el agua, la energía y materiales en sus operaciones e instalaciones.

### Proyecto 3

#### **Manejo de basuras y control de contaminación**

El proyecto se orienta a desarrollar un programa de separación y manejo de residuos a través de puntos limpios u otros métodos que implique el involucramiento y participación activa de la comunidad local (los habitantes gestionan transporte y comercialización de residuos para reciclaje), de los visitantes y de los empresarios del sector turístico.

Asimismo se requerirá trabajar en la revisión de mecanismos de control respecto de las descargas de fluidos al lago en establecimientos turísticos y condominios, además de los sitios eriazos con el fin de controlar la deposición de residuos de forma ilegal. Dentro de las acciones específicas de este trabajo se deberá considerar:

- Realizar al menos dos dinámicas anuales en terreno de limpieza y aseo del borde lago con involucramiento de la comunidad local y visitante a la par de la implementación de un programa de generación conciencia y respeto (ej. “Yo quiero un Rapel mejor / más limpio).
- Optimizar funcionamiento y ampliar la capacidad de las plantas de tratamiento actuales.
- Aumentar controles sanitarios y los montos de las multas por no cumplimiento. Destinar los fondos de las multas recaudadas a proyectos de mejoras sanitarias.
- Abrir una línea directa para denuncias ambientales.
- Reglamentar y controlar con mayor especificidad y bajo estándares de producción limpia la actividad de establecimientos de producción agroalimentaria, especialmente aquellos cercanos a atractivos turísticos, incluyendo reglamentación y control especial sobre estándares de higiene y manejo de las deposiciones de los animales que causan mal olor.

### 5.3.9. Programa Fomento Turístico

#### Objetivos del Programa

El principal objetivo del programa es apoyar las iniciativas de los empresarios del sector en distintos áreas del fomento, de tal forma de generar capacidades locales que sustenten la consolidación de negocios turísticos existentes en diversos subsectores (alojamiento y gastronomía, principalmente), así como otros que puedan crearse para satisfacer la demanda turística. Los objetivos específicos son los siguientes:

- Coordinar los esfuerzos gubernamentales orientados al emprendimiento en turismo.
- Contribuir a generar una oferta turística acorde a la vocación de la zona de Rapel, en concordancia con la demanda potencial por nuevos productos y servicios turísticos.
- Potenciar la integración y cooperación entre prestadores de servicios turísticos de modo de estructurar productos turísticos innovadores.
- Aprovechar los instrumentos de fomento disponibles y orientarlos a resolver brechas en aquellas áreas en que las empresas turísticas presentan mayor debilidad.
- Mejorar la difusión de los instrumentos entre los empresarios turísticos.

#### Proyectos Básicos del Programa

Para lograr los objetivos planteados, se proponen los siguientes proyectos específicos:

##### Proyecto 1

#### Programa de Fortalecimiento de los Gremios Turísticos

Se propone impulsar un trabajo de apoyo a la asociatividad gremial en el destino Rapel, especialmente a la Cámara de Turismo, de tal forma de asegurar que las iniciativas y proyectos que deberán impulsarse en el destino cuentan con una base empresarial respaldada en el trabajo asociativo. Al mismo tiempo, promover la asociatividad de los diferentes gremios relacionados con el turismo, promoviendo su incorporación y participación activa en la Corporación para el Desarrollo y Protección del Lago Rapel – CODEPRA, entidad de fomento y protección del desarrollo turístico local.

##### Proyecto 2

#### Fomento al Emprendimiento Local

El proyecto consiste en coordinar con los organismos competentes (CORFO, SERCOTEC, INDAP, SENCE, FOSIS, etc.), la otorgación preferente de los instrumentos de fomento productivo, para aquellas empresas que se localizan en sectores priorizados para la intervención en el destino.

### 5.3.10. Programa de Marketing y Posicionamiento Turístico

#### Objetivos del Programa

Este programa se ha planteado como principal objetivo lograr el posicionamiento de Rapel como destino turístico e identificar los principales segmentos de mercado para la oferta de turismo rural. Los objetivos centrales son:

- Posicionar a Rapel como un destino apropiado para disfrutar del turismo de naturaleza y de su patrimonio cultural.
- Ampliar la cuota del mercado regional y la permanencia del turista.
- Lograr la identificación del destino Rapel con la imagen de servicios de “buena calidad”.
- Posicionar una imagen de destino asociada a la vocación rural que caracteriza a esta zona de Chile.

#### Proyectos Básicos del Programa

Los proyectos específicos son los siguientes:

##### Proyecto 1

#### Diseño y Posicionamiento de la Marca Destino Rapel

Este proyecto comprende diversas iniciativas de conformación y reforzamiento para posicionar la marca Rapel:

- Desarrollar elementos constitutivos de la identidad de marca de largo plazo aplicables como sello de denominación de origen, determinándolos en un manual de marca destino.
- Diseñar una mascota que sirva como nexo emocional con el público utilizable con fines comunicacionales transversales.
- Desarrollar piezas comunicacionales alineadas con la identidad de marca tanto digitales como impresas: Sitio web, aplicación Smartphone, aplicación GPS, mapas etc.
- Desarrollar folletería especial para Sernatur Santiago.
- Diseñar y producir merchandising.

## Proyecto2

### **Desarrollo de Canales de Comunicación al Turista**

El objetivo de este proyecto es fortalecer los canales de comunicación que permitan que los visitantes actuales y potenciales de la zona de Rapel puedan informarse en forma directa con los prestadores de servicios turísticos.

Para ello se proponen tres iniciativas de comunicación:

- Diseño, desarrollo y uso de sitio web y redes sociales como plataforma de comunicación y contacto activo con los visitantes y propietarios de segunda residencia.
- Incorporación de plataformas de Smartphone y GPS como medios comunicacionales in situ para quienes recorren la zona.
- Desarrollo de sistema inmobiliario que facilite el arriendo de casas de segunda residencia a quienes deseen ponerla a disposición de visitantes fuera de las temporadas de uso, de modo de incorporarlas más formalmente a la oferta de alojamiento del destino.

## Proyecto 3

### **Red de Oficinas de Información Turística**

La iniciativa considera a construcción, en material ligero de cabinas de atención de público. Las dimensiones estimadas son 3 x 3 mts, equipadas con un pequeño escritorio y silla. Será construido en material ligero.

Se proponen los siguientes puntos para instalar oficinas de información turística:

- Entrada norte del estero el Manzano.
- Frente a Viña La Rosa (puente Codao).
- Cruce Las Arañas.
- Plaza de Litueche.
- Plaza de Las Cabras.
- Plaza de La Estrella.

## Proyecto 4

### **Calendario Anual de Eventos de Rapel**

La idea de este proyecto es contar con información sistematizada de todas las actividades programadas por el sector turismo y especialmente por las municipalidades durante el año, de tal forma de atraer flujos de visitantes durante las épocas de alta, media y baja estación. Este calendario será la base para establecer un conjunto de actividades de difusión deportiva de la zona y por ello contribuirá a:

- Facilitar la organización y difusión de las competencias deportivas existentes: Rapel Cerro Abajo, Triatlón, etc.
- Estimular el desarrollo de un programa de competencias náuticas juveniles amateur con el fin de fomentar la competencia sana y la conducción segura en el lago, preferentemente en coordinación con la capitanía de puerto y los distintos clubes de la zona.
- Fomentar al menos una competencia náutica anual nacional de carácter profesional y jornadas competitivas sin motor de carácter nacional que incluya carreras de remos, veleros, etc., al estilo de la “Regata Storica de Venecia”.
- Desarrollar un Concurso de Cocina Anual, abierto a la participación local en diversas categorías, con la participación de jueces referentes de la gastronomía chilena e internacional.
- Calendarizar festividades de carácter folklórico y agrario.
- Impulsar un calendario de muestras y competencias gastronómicas orientados a la promoción de la oferta gastronómica de toda la zona.

## Proyecto 5

### **Plan de Comunicación y Relaciones Públicas del Destino Rapel**

Este proyecto tiene como objetivo informar a la comunidad nacional y difundir las iniciativas que respaldan el proceso de cambio de Rapel, desde su problemática actual hasta su transformación como destino modelo de superación y reversión de problemáticas ambientales, a partir de principios de sustentabilidad que involucran a los sectores públicos y privados. Este proyecto implica:

- Contratar agencia de comunicaciones y relaciones públicas con expertise en diseño comunicacional y contratación de medios a nivel nacional.
- Diseñar campaña interna de sensibilización y concientización dirigida a habitantes locales, empresarios turísticos y actores de otras industrias sobre el estado de situación y los objetivos concretos respecto de Rapel como destino turístico y cuál es el rol de cada uno en el cambio de la situación actual en Rapel a través de su participación activa.
- Diseñar un plan de comunicación y relaciones públicas en destino dirigido al público visitante actual, con el objetivo de lograr una conexión emocional que impulse el involucramiento y colaboración con el destino. El plan debe incluir la comunicación de los objetivos que persigue el proyecto de cambio, de manera de sensibilizar y motivar a la acción al público, informando el modo en el que pueden contribuir a lograr dichos objetivos, así mismo como cada uno de los logros y contratiempos de relevancia que se registren.
- Involucrar, a través del plan de relaciones públicas, a la prensa general en los eventos programados en el calendario deportivo y cultural de Rapel.

- Involucrar, a través del plan de relaciones públicas, a la prensa especializada y general en los procesos de cambios realizados y los logros obtenidos en los establecimientos gastronómicos asesorados.
- Una vez avanzadas las implementaciones de las mejoras mencionadas en las estrategias de calidad y producto, diseñar cuatro campañas comunicacionales anuales (Estival, Semana Santa, Fiestas Patrias y fines de semana largo y eventos especiales) especialmente focalizadas en las comunas de Santiago de los públicos objetivo identificados.

## 5.4 Cronograma del Plan de Acción

El Plan de Acción propuesto para el destino Rapel contiene iniciativas programadas para un período de intervención de ocho años. Si bien la mayoría de las iniciativas se prevén para el corto y mediano plazo, incluso algunos de éstos ya se encuentran en fase de ejecución, dado que se iniciaron el año 2012 con recursos del Fondo de Innovación para la Competitividad o bien están integrados en la gestión desarrollada por SERNATUR, la SEREMI de Economía u otras instituciones, según se indica en el cuadro de calendarización propuesto.

PROGRAMAS	PROYECTOS	2014												2015												2016												2017												2018													
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Programa de Gestión Pública Privada en Turismo	Articulación de Actores Públicos y Privados																																																														
	Formalización de Empresas Turísticas																																																														
	Observatorio Turístico del Destino Rapel																																																														
	Gestión de la Declaratoria de Zona de Interés Turístico (ZOIT)																																																														
Programa Ordenamiento Territorial	Elaboración de Ordenanzas Municipales de apoyo al Turismo																																																														
	Regulación y Zonificación del Lago Rapel																																																														
	Restauración del Paisaje Natural y Cultural																																																														
	Fortalecimiento de la Identidad de Circuitos Rurales																																																														
Programa de Calidad de los servicios turísticos	Manejo de Técnicas Gastronómicas orientadas a la innovación en la Restauración																																																														
	Gestión de Calidad																																																														
	Implementación del distintivo "Las Cocinas de Rapel"																																																														
	Curso de Guías de Turismo según Norma INN																																																														



PROGRAMAS	PROYECTOS	2014												2015												2016												2017												2018													
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Programa de Desarrollo de Productos Turísticos	Desarrollo de un Programa de Ecoturismo en Rapel																																																														
	Fomento al Deporte Náutico en Rapel																																																														
	Rapel Centro de Eventos																																																														
Programa de infraestructura, equipamiento e instalaciones	Construcción de Miradores Escénicos en el Entorno del Lago Rapel																																																														
	Instalación de Señalización Turística Vial e Interpretativa																																																														
	Habilitación de Tramos para la práctica de Senderismo																																																														
	Desarrollo de Rutas Escénicas																																																														
	Construcción de Ciclo vías el entorno del Lago Rapel																																																														
	Implementación de un Centro de Interpretación Ambiental y del Patrimonio Cultural																																																														
Programa de infraestructura, equipamiento e instalaciones	Centro de Servicios Turísticos Rapel																																																														
	Habilitación de un Centro de Eventos																																																														
	Iluminación de Rutas entorno al Lago Rapel																																																														





# ANEXO I

## FICHAS DE PROYECTOS PRIORITARIOS

### Lago Rapel, un Polo de Atracción Turística



FICHA PROYECTOS		01
ARTICULACIÓN DE ACTORES PÚBLICOS Y PRIVADOS		
PROGRAMA		
GESTIÓN PÚBLICO - PRIVADA		
OBJETIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Generar un proceso de articulación de actores locales en torno a la industria turística, bajo principios de sustentabilidad.</li> <li>▪ Aplicar un plan de capacitación focalizado en las tres comunas ribereñas del lago Rapel, en el que intervengan todos los servicios públicos y actores locales relevantes.</li> <li>▪ Crear las bases para soportar el proceso de gestión del destino Lago Rapel.</li> </ul>		
DESCRIPCIÓN		
<p>La primera etapa de este programa considera una caracterización de los actores locales significativos, y con capacidad de impactar en el entorno (ENDESA, AGROSUPER; entre los destacados por tamaño entre los privados, y los servicios públicos que focalizan recursos en Rapel, como SERNATUR, SERCOTEC, FOSIS entre otros). También se identificarán los actores privados de menor tamaño y emprendedor en turismo que presenten actividades destacadas en el último tiempo.</p> <p>Con financiamiento CORFO a través de un Programa de apoyo al entorno emprendedor, se requerirá a las grandes empresas del sector (ENDESA y AGROSUPER especialmente) focalicen recursos de RSE para financiar talleres de “Trabajo en Equipo”, “Articulación de iniciativas emprendedoras”, “Innovación en los negocios”, entre otros.</p> <p>Con el aporte público del programa se financiarán talleres de formación en temas turísticos y de emprendimientos locales a funcionarios del sector público, especialmente a aquellos que cumplen funciones en las municipalidades de las comunas ribereñas de Rapel.</p> <p>Esta primera etapa permitirá fortalecer la capacidad de gestión del sector público y fomentar el emprendimiento local, ya sea de nuevos emprendedores y/o de nuevos negocios de empresarios ya consolidados.</p> <p>Posteriormente, después de identificar iniciativas que requieran apoyo técnico y financiamiento para su ejecución, y establecer capacidades técnicas en la institucionalidad pública que apoye adecuadamente las iniciativas planteadas por el sector privado, se articularán la gestión de estas iniciativas utilizando el instrumento PEL de CORFO, estableciendo previamente la ejecución de un PEL de eco eficiencia, otro de iniciativas gastronómicas, además de uno orientado a turismo rural. En el desarrollo del trabajo preliminar surgirán obviamente otras iniciativas, las que serán evaluadas en su oportunidad.</p> <p>Para el proceso de complementación de las iniciativas que se apoyarán se requiriera focalizar un monto de recursos públicos, ya dispuestos en el territorio (FOSIS, SERCOTEC, INDAP, MOP, entre otros). Se deberá en esta etapa articular las acciones que los distintos actores realizan en el territorio, debiendo definirse una autoridad que cuente con atribuciones para priorizar y coordinar el desarrollo de las inversiones y ejecución de programas de intervención.</p> <p>La definición de esta autoridad es la etapa que a continuación se desarrollará, pues con el aporte y participación de los actores privados, y en coordinación con la institucionalidad pública, se estructurará un modelo de gestión de destino, que atienda específicamente la realidad de Rapel.</p> <p>Esta propuesta incorporará a los actores públicos y privados de las tres comunas ribereñas comprometidas con la declaratoria de ZOIT lago (Las Cabras, Litueche y La Estrella). Los recursos focalizados que previamente se han coordinado con las entidades que intervienen en el destino Rapel deberán asegurar el financiamiento de un profesional que cumpla la función de Secretario Técnico de la</p>		

Mesa de Turismo Sustentable y un equipo de dos asistentes, que le permita coordinar, articular, promover y gestionar los procesos de desarrollo turístico planificados en turismo en función de los resultados logrados en las etapas anteriores (desarrollo del Programa de apoyo al entorno emprendedor y los distintos PEL que se ejecuten).

Además este Secretario Técnico tendrá como misión lograr encadenamientos productivos de las distintas actividades que en turismo se realicen, en un periodo de tiempo de cinco años, periodo en el cual se deberá asegurar el financiamiento que le permita llevar a buen término su trabajo.

En términos operativos el profesional descansará en la estructura de los tres municipios ribereños del lago, y servirá de puente entre estas instituciones y los demás servicios e instituciones públicas. También será el canalizador de las inquietudes corporativas del sector privado, siendo un objetivo primordial y relevante de su labor dejar establecida una institucionalidad público privada que permita asegurar la continuidad de la gestión del destino Rapel después del quinto año, con una mayor participación del sector privado.

UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS
En todas las comunas del destino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mayor articulación de actores públicos y privados.</li> <li>▪ Mayor efectividad en implementación de planes, programas y proyectos a nivel local.</li> <li>▪ Mayor eficiencia en la inversión pública realizada en el destino Rapel.</li> <li>▪ Nuevos encadenamientos productivos en el lago Rapel.</li> </ul>

#### JUSTIFICACIÓN

El diagnóstico realizado en la etapa de terreno del estudio “Soluciones innovadoras para el desarrollo turístico y económico del Lago Rapel” y recogida la opinión de distintos actores que intervienen en el territorio, se ha concluido que el tejido social existente en el destino Rapel es precario, con bajos niveles de colaboración, y en el sector productivo específicamente el turístico, no hay procesos de articulación horizontal. Todo lo anterior se convierte en una limitante para generar procesos de desarrollos locales exitosos y permanentes en el tiempo.

La generación de procesos de articulación de actores, tanto públicos como privados, requiere necesariamente establecer una institucionalidad que dirija el proceso, se focalicen recursos en el destino, por un tiempo predeterminado, se realice un seguimiento a las iniciativas promovidas por el presente programa.

Para lograr el éxito de la presente propuesta se requiere crear una institucionalidad, con la participación de actores públicos y privados, lo cual implica la designación de una autoridad central (Director Ejecutivo) que cuente con los recursos y atribuciones necesarias para coordinar y gestionar las distintas iniciativas que se desarrollen. Esta institucionalidad es relevante, pues en el destino no existe capacidad de gestión de algún organismo, que asegure alcanzar los objetivos propuestos para el desarrollo del turismo en Rapel.

La creación de esta institucionalidad implica además, se logre crear una estructura de gestión de destinos en la que los actores públicos y privados puedan continuar el proceso de desarrollo local.

RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
Municipios SERNATUR CODEPRA	SERCOTEC Programa Fortalecimiento Asociaciones de Micro y Pequeñas Empresas.
INVERSIÓN ESTIMADA: M\$ 15.000	
INDICADORES DE ÉXITO	
<p><b>Impacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Total de financiamiento aprobado en proyectos en relación al financiamiento solicitado a diversa fuentes.</li> <li>▪ Participación efectiva de las empresas locales en planificación turística local.</li> <li>▪ Monto de presupuesto asignado por los municipios bajo un esquema de trabajo coordinado en relación al presupuesto asignado en iniciativas parciales.</li> <li>▪ Total de empresas que se integran a la organización turística local.</li> <li>▪ Incremento de la oferta de servicios y productos turísticos ofrecidos al mercado.</li> </ul> <p><b>Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creación de una institucionalidad que gestione el destino Rapel.</li> <li>▪ Cartera de proyectos presentados.</li> </ul>	
DEMANDA TURÍSTICA	FACTORES CRÍTICOS
Incremento de demanda en establecimientos de alojamiento y otras empresas debido a un mayor encadenamiento de servicios. Percepción de trabajo asociativo por parte de los turistas.	Falta de motivación en las empresas no formalizadas. Capacidad de articulación de esfuerzos integrados entre los municipios.

<p>FICHA PROYECTOS</p> <p>OBSERVATORIO TURÍSTICO DEL DESTINO RAPEL</p>	<p><b>02</b></p>
<p>PROGRAMA</p> <p>GESTIÓN PÚBLICO - PRIVADA</p>	
<p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Generar, ordenar y difundir la información relativa a la actividad del destino Lago Rapel, de manera de fomentar su desarrollo.</li> <li>▪ Conservar registros estadísticos históricos relativos a demanda, gestión de empresas, eco eficiencia, calidad de servicios, entre otros, que muestren la evolución de las empresas de turismo y del Destino Rapel.</li> <li>▪ Conformar un instrumento de seguimiento a los proyectos y programas ejecutados para el sector turismo en el destino, y de sus impactos en el mediano y largo plazo, de forma de generar información relevante para la toma de decisiones del inversionista privado.</li> </ul>	
<p>DESCRIPCIÓN</p> <p>Este proyecto nace como respuesta a la necesidad de los actores locales de contar con información oportuna y fiable respecto a la evolución de las variables más significativas para sus actividades (especialmente la cota del agua del lago) y de la posibilidad de atraer inversiones de calidad y diversificar la oferta turística en torno al Lago Rapel, mostrando datos que faciliten la toma de decisiones públicas y privadas.</p> <p>El proyecto considera formar un equipo de trabajo, con un estadístico, un programador, un encargado de campo, y personal de terreno contratado contra proyecto específico a realizar.</p> <p>En una primera etapa este equipo identificará las necesidades de información que los actores locales e inversionistas están demandados con mayor regularidad. Posteriormente se identificarán las fuentes de generación de los datos requeridos para atender las necesidades de información, se diseñaran los flujos para su procesamiento y determinarán las herramientas que para cada caso permita la recolección de datos de manera óptima. En esta etapa se trabajara en estrecho contacto con los empresarios y actores locales, de forma de identificar las brechas existentes en cuanto a uso y manejo de herramientas tecnológicas para la recolección de información (por ejemplo uso de planillas de cálculo, manejo de internet, etc.), de forma de diseñar los instrumentos de recolección y manejo de los datos de forma amigable y cercana a quienes generaran datos y a los usarán preferentemente la información.</p> <p>En etapa posterior se elaboraran las herramientas de recolección de información y los procedimientos para aplicarlas y validar sus resultados. Por ejemplo las encuestas serán usadas para medir la evolución de la demanda, entrevistas en el caso de medir cambios en la gestión de las empresas, cliente incognito para evaluar calidad del servicio, el levantamiento de información en campo, uso de registros estadísticos o similares serán usados para medir los efectos de proyectos de mejora en gestión (producción limpia, eco eficiencia, etc.).</p> <p>Habrá privilegios de acceso a la información, siendo públicos una parte de esta, y un segmento más estratégico será manejado para alcanzar objetivos planteados para el Destino por la autoridad local o señalada en Planes de Desarrollo turístico. La venta de información está considerada en este observatorio, para lo cual se definirán políticas, tarifas y formas de adquisición de la misma.</p>	

UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS
Tiene cobertura para todo el destino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efectividad de la inversión.</li> <li>▪ Capacidad de monitoreo de proyectos.</li> <li>▪ Oportunidad para difundir logros y avances en la ejecución de programas y proyectos.</li> <li>▪ Cambio en sistema de registro y procesamiento de información.</li> <li>▪ Actualización de bases de datos.</li> <li>▪ Mejora en la toma de decisiones por parte de agentes económicos en el destino.</li> </ul>
JUSTIFICACIÓN	
<p>La calidad de la información y la oportunidad de la misma son vitales para asegurar el desarrollo adecuado de un destino turístico. El poder informar a empresarios turísticos respecto a evolución e impactos en la gestión y comportamiento de empresas de Rapel producto de la ejecución de programas y proyectos, percepción del turista sobre calidad de servicio, oferta turística disponible, analizar la evolución de la demanda en el destino, y otros temas relevantes, le permitirán a este tener una visión de largo plazo, y facilitara articular los esfuerzos de actores locales para diseñar e implementar estrategias que faciliten posicionar al destino Rapel en un lugar de privilegio.</p> <p>La información generada en el Observatorio permitirá a la autoridad estimular, fomentar y orientar el trabajo de los actores privados presentes en Rapel, además de articular iniciativas con actividades complementarias o que participan en el territorio Rapel, de forma de asegurar los principios de eco eficiencia y sustentabilidad, y asegurando altos estándares de calidad para la comunidad del Lago Rapel. Todo lo anterior con la finalidad de hacer visible y atractivo el Destino para turistas de mayor exigencia e inversionistas con interés de desarrollar iniciativas de fomento turístico sustentable.</p> <p>Para esto es fundamental contar con un organismo especializado en recoger, sistematizar, analizar y presentar datos como información, de manera regular y continua. Además es muy significativa la calidad de esta información, por lo que el carácter de especializado se refuerza. Esta es la función de un Observatorio Turístico del Destino Rapel, servir de apoyo para la toma de decisiones en beneficio del destino, y atraer inversiones ante la certeza de tener medios de verificación que puedan medir su impacto.</p>	
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
SERNATUR	Gobierno Regional FIC –FNDR.
INVERSIÓN ESTIMADA: M\$ <b>15.000</b>	
INDICADORES DE ÉXITO	
<p><b>Impacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monto de inversión generadas en la zona por información difundida.</li> <li>▪ Incremento en la rentabilidad de las empresas turísticas por mejora en bases de datos.</li> <li>▪ Total de contactos empresariales realizados como respuesta a la publicación del Observatorio.</li> <li>▪ Total de empresarios que cuentan con antecedentes oportunos y actualizados sobre el comportamiento de las variables de oferta y demanda del destino.</li> </ul>	

**Gestión**

- Número de entidades asociadas (empresas u otros) en el proceso de elaboración del Observatorio.
- Bases de datos desarrolladas.
- Anuarios estadísticos publicados.

DEMANDA TURÍSTICA	FACTORES CRÍTICOS
La demanda se verá favorecida por información publicada respecto del destino.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Inconsistencia entre distintas fuentes de información.</li><li>▪ Actualización de bases de datos.</li><li>▪ Costo de relevamiento de los datos.</li><li>▪ Periodicidad del registro de información.</li><li>▪ Interés del empresariado por entregar información.</li><li>▪ Tiempo disponible para dedicarle a funciones de registro y procesamiento de datos.</li><li>▪ Capacidad de difusión oportuna de los resultados a publicar.</li><li>▪ Implementación de medidas de mejora según resultados obtenidos.</li></ul>

<p style="text-align: center;"> FICHA PROYECTOS</p> <p style="text-align: center;">ELABORACIÓN DE ORDENANZAS MUNICIPALES DE APOYO AL TURISMO</p>	<p><b>03</b></p>
<p>PROGRAMA</p> <p>ORDENAMIENTO TERRITORIAL</p>	
<p>OBJETIVOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer un conjunto armónico de ordenanzas municipales relacionadas con turismo.</li> <li>• Coordinar el cuerpo de normativas de las cuatro comunas ribereñas a Rapel que regulen las actividades directamente relacionadas con turismo.</li> <li>• Establecer una institucionalidad que permita la actualización o adecuación de las ordenanzas municipales a las nuevas circunstancias que se presenten en el territorio a futuro.</li> </ul>	
<p>DESCRIPCIÓN</p>	
<p>Se debe realizar en primera instancia un levantamiento de las actuales ordenanzas que están vigentes en las comunas de Litueche, La Estrella y Las Cabras. Se pretende reconocer el alcance y perspectivas de las actuales normas que regulan la actividad turística en torno al Lago Rapel.</p> <p>Posteriormente, en entrevistas con las autoridades políticas y equipo profesional del municipio, se establecerá cual es la propuesta o aspectos críticos que estos consideran para ser considerados en un cuerpo de normas formulados por el municipio.</p> <p>Paralelamente se establecerá un taller de capacitación al equipo profesional y autoridades de los cuatro municipios, en el que se espera entregar capacidades técnicas para aplicar conceptos como sustentabilidad, eco eficiencia, turismo, entre otros, para posteriormente el equipo profesional pueda aplicarlos en la redacción de ordenanzas municipales. En esta misma actividad se espera mostrar a los participantes la relevancia y las ventajas que tendrá para cada municipio el trabajar coordinadamente entre los cuatro municipios en la redacción de las normas legales que regulen el turismo.</p> <p>Se hará una propuesta de redacción de ordenanzas, para que posteriormente cada municipio analice y discuta, y el equipo responsable de esta propuesta discutirá directamente con cada equipo de profesionales municipales los cambios planteados, para adoptar las medidas necesarias que aseguren que las distintas ordenanzas sean coherentes entre ellas en cada municipio y con sus símiles en las otras comunas ribereñas.</p> <p>Las ordenanza sobre las que se propone trata bajar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenanza de medio ambiente.</li> <li>• Ordenanza Fachadas de establecimientos comerciales y materiales de construcción en zonas turísticas.</li> <li>• Ordenanza ruidos molestos.</li> <li>• Ordenanza de protección de edificios de valor histórico.</li> <li>• Ordenanza uso de embarcaciones en el lago (en coordinación con Capitanía de Puerto)</li> </ul> <p>La propuesta de cada una de estas ordenanzas estará basada en la experiencia chilena e internacional sobre temas similares tratados en otras comunas, y que sean exitosos en la gestión de estos aspectos turísticos.</p>	

UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS
Cubre las cuatro comunas del destino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor posibilidad de protección del medio ambiente.</li> <li>• Regulación de actividades.</li> <li>• Reglas claras para intervención en el espacio público.</li> <li>• Valoración del patrimonio cultural.</li> <li>• Oportunidad para la coordinación municipal.</li> </ul>
<b>JUSTIFICACIÓN</b>	
<p>El fomento del turismo con una perspectiva sustentable, y de acuerdo a el establecimiento y mantención de estándares de calidad y eficiencia requiere una transferencia de conocimientos técnicos y competencias para su aplicación, pero debe además considerar la dictación de normas que aseguren su regulación, dotando a la autoridad competente de las herramientas necesarias para el control y adopción de medidas correctivas en el cumplimiento de los estándares y normas establecidas.</p> <p>La protección del patrimonio, cuidado de fachadas de inmuebles, que permita conservar su carácter rural, entre algunos aspectos, es relevante para el fomento del turismo en Rapel. Pero el hecho de que el cuerpo de normas esté coordinado asegurará que el territorio conserve estas características destacadas por los turistas (entre otras carácter rural, conservación y protección del medio ambiente). Además el conjunto de ordenanzas coordinadas ayudará a la necesaria coordinación en el actuar de las cuatro municipalidades en el fomentó y apoyo a las actividades de turismo bajo criterios de eficiencia y sustentabilidad.</p>	
<b>RESPONSABLE DE EJECUCIÓN</b>	<b>FUENTE DE FINANCIAMIENTO</b>
Municipalidades de Las Cabras, Litueche y La Estrella.	Municipalidades – Gobierno Regional.
<b>INVERSIÓN ESTIMADA: M\$ 20.000</b>	
<b>INDICADORES DE ÉXITO</b>	
<p><b>Impacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de actitud de los empresarios y municipio.</li> <li>• Incremento en la fiscalización de actividades y servicios turísticos.</li> <li>• Incremento de la protección del patrimonio natural y cultural.</li> <li>• Reducción del ritmo de deterioro del paisaje.</li> <li>• Incremento en inversión pública a nivel local.</li> </ul> <p><b>Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenanzas publicadas el Diario Oficial en el plazo de un año.</li> </ul>	

DEMANDA TURÍSTICA	FACTORES CRÍTICOS
<p>Los turistas apreciarán favorablemente la regulación derivada de nuevas normativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de experiencia en diseño de ordenanzas ambientales y turísticas.</li> <li>• Falta de voluntad política para elaborar las ordenanzas.</li> <li>• Falta de exigencia del sector privado.</li> <li>• Ausencia actual de regulación de las actividades turísticas en el destino.</li> </ul>

<b>FICHA PROYECTOS</b> <b>MANEJO DE TÉCNICAS GASTRONÓMICAS ORIENTADAS A LA INNOVACIÓN</b> <b>EN EL NEGOCIO DE LA RESTAURACIÓN</b>	<b>04</b>
<b>PROGRAMA</b> CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS	
<b>OBJETIVOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar las brechas más significativas, que en el ámbito de la calidad de gestión y conocimiento técnico exhiben las empresas del rubro gastronómico del Lago Rapel.</li> <li>▪ Entregar conocimientos técnicos que permitan a los participantes disminuir las brechas detectadas.</li> <li>▪ Asesorar a las empresas participantes en el proceso de implementación de las medidas propuestas para cerrar brechas.</li> </ul>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<p>En una primera instancia, se realizará un catastro de todas las empresas del rubro gastronomía que operan en las comunas involucradas,</p> <p>Identificadas las empresas, se seleccionará una muestra de 10 establecimientos de diferentes categorías y tipos de servicios con el fin de asegurar un nivel de diversidad suficiente que refleje la realidad de la zona. A estos establecimientos se les visitará y entrevistará, de forma de establecer usos y prácticas en gestión que afectan en forma directa la eficiencia en la operación, los costos y la calidad y seguridad en la manipulación de las materias primas y las brechas existentes con respecto a estándares de común uso en el rubro.</p> <p>Además, se evaluará su oferta gastronómica para evaluar el grado de complementariedad que se podría lograr entre los distintos establecimientos, con miras al diseño de una ruta gastronómica diversificada.</p> <p>Con esta última información, el equipo de profesionales, clasificará y sistematizará las brechas detectadas e información relevante identificada en el diagnóstico. Se priorizarán las brechas transversales y más recurrentes, y se elaborará un Programa de Capacitación, considerando impartir tres cursos que se entregarán a un promedio de 20 personas, seleccionadas de entre el total de establecimientos gastronómicos de la zona.. En s cursos se entregará material de apoyo al proceso de capacitación.</p> <p>Este proceso de capacitación tendrá una duración de 4 semanas, teniendo exigencia de 100% de asistencia.</p> <p>Con todo el grupo se identificarán en forma individual cuáles son las mejoras y cambios necesarios a implementar y las fuentes de financiamiento público y privado más pertinentes para cada caso. Se especificarán las iniciativas que puedan ser implementadas en el corto, mediano y largo plazo, estableciendo aquellas que en el corto plazo puedan ser llevadas a cabo con el apoyo del equipo de profesionales del presente proyecto.</p> <p>Posteriormente, durante el mes inmediato siguiente a la finalización de la serie de capacitaciones estará vigente un soporte telefónico de orientación de parte del equipo especialista en gastronomía para aquellos participantes que presenten dudas o inquietudes respecto de sus propios procesos de cambio.</p> <p>Al finalizar dicho período, se realizará una nueva visita técnica, de forma de evaluar el estado de la implementación de las iniciativas que se hayan establecido como factibles de poner en práctica en el corto plazo.</p>	

IMPACTOS ESPERADOS	
Tiene cobertura en todo el destino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incremento de la oferta gastronómica.</li> <li>▪ Diversificación de los productos gastronómicos.</li> <li>▪ Incremento de ventas en servicios de alimentación.</li> <li>▪ Mejoramiento de la calidad e higiene de alimentos.</li> <li>▪ Creación De una identidad gastronómica en el destino.</li> </ul>
JUSTIFICACIÓN	
<p>En la zona del Lago Rapel se ha desarrollado una oferta gastronómica que es percibida por los visitantes como pobre, poco diversificada e innovadora, siendo una necesidad detectada en el proceso de diagnóstico del estudio “Soluciones Innovadoras para el Desarrollo Turístico y Económico del Lago Rapel” elaborado por La Universidad Andrés Bello. Por otro lado, la gastronomía suele ser un pilar enriquecedor y necesario para el desarrollo turístico de un destino, constituyendo, en muchos casos, un atractivo en sí mismo. En el caso de la zona de influencia del Lago Rapel, la realidad gastronómica afecta el desarrollo del turismo, convirtiéndose en un freno al proceso de crecimiento y desarrollo de la industria turística (alojamiento, servicios, etc.).</p> <p>Además, Rapel y su zona de influencia, ya es reconocida al presente no sólo por su patrimonio rural y tradición huasa, sino también como un centro productor de materias primas agrícolas y zona de producción frutera de buena calidad que pueden aprovecharse para potenciar turísticamente todo el valle.</p> <p>Se requiere entonces que se diversifique la oferta gastronómica y se eleve la calidad de la misma, para lo cual, junto con capacitar en aspectos relacionados con calidad se impulsará un proceso de innovación gastronómica creando o recuperando platos y recetas típicas de la zona, de manera de dar identidad gastronómica a Rapel.</p>	
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
SERNATUR - CODEPRA	GOBIERNO REGIONAL (FIC)
INVERSIÓN ESTIMADA: M\$ 30.000	
INDICADORES DE ÉXITO	
<p><b>Impacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incremento de oferta gastronómica que identifique a Rapel.</li> <li>▪ Incremento en ventas de servicios de alimentación.</li> </ul> <p><b>Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementación de técnicas de compras, almacenamiento y manipulación de materias primas e insumos.</li> <li>▪ Incorporación de nuevas técnicas de preparación de alimentos.</li> </ul>	

DEMANDA TURÍSTICA	FACTORES CRÍTICOS
<p>La demanda percibirá una mejor y más diversificada oferta de gastronomía local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de interés del empresariado local por capacitarse.</li> <li>▪ Costo del equipamiento necesario para incorporar mejoras.</li> <li>▪ Falta de acceso a fuentes de financiamiento para innovación.</li> <li>▪ Calidad de los proyectos presentados a financiamiento regional.</li> <li>▪ Falta de información para evaluar inversiones.</li> <li>▪ Falta de manejo comercial de los microempresarios .</li> </ul>

FICHA PROYECTOS GESTIÓN DE CALIDAD	05
PROGRAMA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS	
OBJETIVOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Con los empresarios seleccionados, se realizará:               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Taller para la formación en gestión de calidad, usando como referentes principios de calidad, la norma chilena, si la hubiere y los resultados del Estudio “Soluciones innovadoras para el desarrollo turístico y económico del Lago Rapel”.</li> <li>(2) Trabajo con cada empresa para definir como mejorara sus estándares de Gestión Organizacional y ventas (requisitos de organización y ventas y comercialización de la norma).</li> <li>(3) Apoyo en el proceso de desarrollo de documentación de los elementos de gestión para cada una de las empresas, y</li> </ol> </li> <li>▪ Seguimiento y acompañamiento en la implementación de los elementos de gestión que cada empresa haya definido.</li> </ul>	
DESCRIPCIÓN	
<p><b>Identificación del estado presente de las empresas participantes</b></p> <p>Usando el diagnóstico del estudio “Soluciones innovadoras para el desarrollo turístico y económico del Lago Rapel”, más los procesos individuales que cada empresa haya realizado, identificar por donde partir, usando como referente la NCh si la hubiera.</p> <p><b>Curso de capacitación en calidad, gestión y operación</b></p> <p>Con la identificación del plan de trabajo de cada una de las empresas, se desarrollarán cursos de capacitación en las áreas de Gestión de Calidad, sistema de calidad turístico chileno, manejo de proveedores, gestión de ventas. Y aquellas que son temas transversales para todas las empresas.</p> <p>Se estima un número de 20 alumnos (10 empresas, 2 personas).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso capacitación calidad (duración estimada de 20 hrs pedagógicas); apuntará a que el empresario comprenda el concepto de calidad y sus alcances. Se establecerán los conceptos básicos de la calidad, formas de establecer estándares, sus beneficios y costos asociados. Por último se entregarán pautas para establecer e incorporar el concepto de calidad en la vida diaria de la empresa.</li> <li>• Curso capacitación gestión (duración de 20 hrs pedagógicas); el que permitirá entregar a los participantes técnicos y herramientas que aseguren mejora en la gestión de su negocio, desde la perspectiva de atención al cliente, y con una óptica de calidad. El propósito es que el empresario, asignando eficientemente los recursos disponibles, sea capaz de comprender las necesidades del cliente y entregar un producto y/o servicio que las satisfaga de la forma más eficiente posible.</li> <li>• Curso capacitación operación (duración de 20 hrs pedagógicas), que pretende enseñar al empresario cómo se dan las relaciones entre las distintas unidades productivas en turismo, enseñando los encadenamientos productivos horizontales y verticales, y permitiendo a los empresarios a relacionarse con otras unidades productivas en forma ventajosa.</li> </ul>	

### Consultoría individual con 10 empresas

Posterior a la ejecución de los cursos, se seleccionarán 10 empresas de las capacitadas, a las que se les dará asesoría personalizada en temas de calidad y gestión, en un plan piloto. Los temas y profundidad de esta asesoría estarán definidos por la evaluación que se realizará durante la ejecución de los cursos.

### Difusión de los resultados.

Como forma de fomentar la cultura de la calidad en la gestión turística, los procesos y resultados de los cursos se difundirán entre los empresarios y comunidad local y regional, mediante prensa, links en página web de municipios, Gobierno Regional y otras entidades públicas (en la medida de lo posible). El proceso de difusión también se apoyará en la capacidad de actores locales relevantes, a los que se les entregará la información pertinente, y se les solicitará que usando sus canales de comunicación ayuden a difundir los resultados.

Además se espera realizar posteriormente una serie de charlas de Mejora Continua a los empresarios que demuestren un alto nivel de compromiso y madurez en sus procesos productivos.

UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS
Tiene cobertura en todo el destino.	<ul style="list-style-type: none"><li>Mejora de la percepción de servicio por parte de los clientes de las empresas participantes</li><li>Incremento de la oferta gastronómica</li><li>Diversificación de los productos gastronómicos</li><li>Incremento de ventas en servicios de alimentación</li><li>Incorporar el concepto de calidad turística en las empresas del entorno del lago Rapel.</li></ul>
JUSTIFICACIÓN	
<p>Las empresas que desarrollan sus actividades en torno al turismo en el entorno del Lago Rapel, realizan su gestión administrativa y de atención al cliente sin pautas o procedimientos de trabajo claros o pre establecidos, ocurriendo cambios de los mismos ante cualquier eventualidad que se presente, adaptándose de la mejor manera posible ante los imprevistos que ocurran en el entorno.</p> <p>Se ha detectado además que la entrega de servicios y la elaboración de productos no consideran en caso alguno las expectativas del cliente, y más bien responden a percepciones sobre la necesidad del cliente que está desfasada en el tiempo, o a una entrega de “lo que podemos hacer con el mínimo de recursos”.</p> <p>Esto ha provocado que algunos segmentos de turistas que llegan al destino manifiesten distintos grados de insatisfacción respecto de los servicios recibidos, o que estos no estén siquiera disponibles en el mercado turístico de Rapel.</p> <p>La consecuencia es el deterioro y mala calidad de los servicios y productos entregados, sin una relación precio/calidad que satisfaga las necesidades de los turistas, arriesgando el desarrollo del turismo en el destino Rapel en el largo plazo.</p>	
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
SERNATUR	GOBIERNO REGIONAL (FIC)
INVERSIÓN ESTIMADA: M\$ 30.000	

INDICADORES DE ÉXITO	
<p><b>Impacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incremento de oferta gastronómica que identifique a Rapel.</li> <li>▪ Incremento en ventas de servicios de alimentación.</li> <li>▪ Incremento de recursos públicos destinados a mejora de la oferta gastronómica</li> <li>▪ Proporción de clientes satisfechos en relación al total.</li> </ul> <p><b>Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementación de técnicas de compras, almacenamiento y manipulación de materias primas e insumos.</li> <li>▪ Incorporación de nuevas técnicas de preparación de alimentos.</li> <li>▪ Empresas que ofrecen el concepto de calidad en su promoción.</li> </ul>	
DEMANDA TURÍSTICA	FACTORES CRÍTICOS
La demanda percibirá una mejor y más diversificada oferta de gastronomía local.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de interés del empresariado local por capacitarse.</li> <li>▪ Costo del equipamiento necesario para incorporar mejoras.</li> <li>▪ Falta de acceso a fuentes de financiamiento para innovación.</li> <li>▪ Calidad de los proyectos presentados a financiamiento regional.</li> <li>▪ Falta de información para evaluar inversiones.</li> <li>▪ Falta de manejo comercial de los microempresario.</li> </ul>

FICHA PROYECTOS		06
CAMPAÑA DE CONCIENCIA TURÍSTICA PARA LA COMUNIDAD LOCAL		
PROGRAMA		
SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIA TURÍSTICA		
OBJETIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Educar a la comunidad local sobre temas medio ambientales y cuidado del entorno.</li> <li>▪ Posicionar el concepto de sustentabilidad en el debate local.</li> </ul> <p>El presente programa nace como necesidad de dar a conocer a los ciudadanos que los beneficios de la actividad turística como industria les son muy rentables en lo particular, asegurándoles a ellos y futuras generaciones vivir en un ambiente que se preocupa del entorno natural, calidad de vida de sus habitantes y asegurando la empleabilidad a través del fomento de una industria que directa o indirectamente le trae beneficios, por lo que su participación en el cuidado de los insumos y bienes que el turismo utiliza son vitales para el desarrollo de esa industria, del país y de su propio bienestar.</p>		
DESCRIPCIÓN		
<p>El presente programa nace como necesidad de dar a conocer a los ciudadanos que los beneficios de la actividad turística como industria les son muy rentables en lo particular, asegurándoles a ellos y futuras generaciones vivir en un ambiente que se preocupa del entorno natural, calidad de vida de sus habitantes y asegurando la empleabilidad a través del fomento de una industria que directa o indirectamente le trae beneficios, por lo que su participación en el cuidado de los insumos y bienes que el turismo utiliza son vitales para el desarrollo de esa industria, del país y de su propio bienestar.</p> <p>El proyecto está dirigido a sensibilizar a la comunidad local respecto de la importancia y beneficios del turismo como actividad. Para tal efecto, se propone entregar una serie de charlas y talleres para la comunidad local, escolar, adulta y tercera edad, organizada y no organizada. Las actividades de difusión consideran charlas expositivas y entrega de material de difusión que permita generar un proceso de concientización respecto de los impactos favorables del turismo a nivel local y también de la responsabilidad de los residentes del destino para mitigar y prevenir efectos no deseados que se observan como consecuencia de la llegada masiva de turistas en temporada alta.</p> <p>Las charlas se impartirán en las comunas que forman parte del entorno del lago Rapel, y estarán orientadas a informar y capacitar en temas vinculaos a la actual situación del entono de Rapel.</p>		
UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS	
Tiene cobertura en todo el destino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejora en la atención a los turistas.</li> <li>▪ Mayor protección del medio ambiente por parte de los residentes.</li> <li>▪ Mayor información disponible sobre los recursos de la zona.</li> </ul>	

JUSTIFICACIÓN	
<p>La participación de la comunidad en la prevención y cuidado del medio ambiente es relevante, y clave para soportar un proceso de concientización en el cuidado del medio ambiente.</p> <p>La implementación del programa se fundamenta por cuanto el turismo en Rapel se desarrolla principalmente en espacios rurales, y posee un gran potencial para diversificar las actividades vinculadas a la naturaleza y el mundo productivo rural. Además cuenta con un patrimonio tangible e intangible, el que debe ser preservado por ser el capital sobre el que Rapel podrá desarrollar el destino.</p> <p>Todo esto justifica que el programa de concientización se desarrolle, de manera de incorporar el concepto de sustentabilidad en el lenguaje local, y en las decisiones que adopten las autoridades locales.</p>	
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
SERNATUR Municipios Sector Privado	SERNATUR Municipios Empresarios locales
INVERSIÓN ESTIMADA: <b>M\$ 5.000.-</b>	
INDICADORES DE ÉXITO	
<p><b>Impacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reducción en los niveles de deterioro de los recursos naturales y del patrimonio cultural.</li> <li>▪ Valoración de tradiciones locales.</li> </ul> <p><b>Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Material de difusión desarrollado en el destino.</li> <li>▪ Número de personas participantes en el programa.</li> <li>▪ Cambio de actitudes de los residentes hacia los visitantes.</li> <li>▪ Aplicación de un Código de Conducta a los visitantes.</li> </ul>	
DEMANDA TURÍSTICA	FACTORES CRÍTICOS
Se espera que mejore la atención a los turistas, lo que se constituye en una promoción directa para el destino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de interés de la comunidad local por involucrarse en este tipo de campañas.</li> <li>▪ Disponibilidad financiera de los empresarios.</li> <li>▪ Debilidad en la evaluación de la campaña.</li> <li>▪ Tiempo destinado a la campaña.</li> </ul>

FICHA PROYECTOS		07
CURSO DE CAPACITACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS		
PROGRAMA		
CAPACITACIÓN DE RECURSOS HUMANOS		
OBJETIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer perfiles de cargos que satisfagan las necesidades de la demanda por personal especializado en turismo y servicios en el Lago Rapel.</li> <li>▪ Diseñar los programas de capacitación que permitan atender esa demanda.</li> <li>▪ Ejecutar los cursos de capacitación.</li> </ul>		
DESCRIPCIÓN		
<p>Este programa de capacitación consiste en primer lugar en hacer un levantamiento de las características y condiciones que debe reunir los dueños y el personal que presta todo tipo de servicios en diversas actividades de tipo turístico en el Lago Rapel, como por ejemplo alimentación, alojamiento, entretención, jardinería, entre otros. Esta actividad estará acompañada con un acercamiento al empresario del sector, de forma de sensibilizarlo sobre la importancia de formar al recurso humano y su importancia gravitante en la gestión de su empresa. Para los dueños se considera aspectos como comercialización, alfabetización digital y otros.</p> <p>Con esta información se está en condiciones de identificar las brechas presentes en el recurso humano que labora en turismo y servicios en el Lago Rapel. De esta etapa se procederá a elaborar programas de formación y capacitación que permita cerrar estas brechas.</p> <p>Una vez realizada la capacitación, se procederá a certificarla, de manera que la persona beneficiaria será reconocida con las nuevas habilidades adquiridas en toda la industria del turístico y en la prestación de servicios, a nivel nacional.</p> <p>Se considera un universo de 50 beneficiarios. Los temas que necesariamente están considerados en la capacitación son;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades náuticas.</li> <li>• Gastronomía.</li> <li>• Servicios generales.</li> <li>• Manipulación de alimentos.</li> <li>• Capacitación en calidad, (técnicas culinarias, innovación culinaria, higiene, administración). Para establecidos formalizados.</li> <li>•</li> </ul>		
UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS	
Tiene cobertura en todo el destino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejor capacitación del personal.</li> <li>▪ Incremento en los niveles de atención del personal.</li> <li>▪ Aumento en oportunidades de empleo.</li> </ul>	

JUSTIFICACIÓN	
<p>El tema de calidad de atención y servicio es crítico en el entorno del Lago Rapel. Especialmente los servicios prestados en turismo están muy por debajo de los estándares de calidad presentados en destinos de similar característica al del Lago Rapel. A esto se agrega que hay una creciente demanda por personal de servicios en casa particular (condominios en Llallauquen, Los Quillayes y otros).</p> <p>La competencia y preparación del personal que presta servicios en establecimientos de turismo y en casa particular en el Lago Rapel es fundamental para elevar los estándares de la calidad de los servicios ofrecidos y atender una creciente demanda por mano de obra especializada.</p> <p>Muchas de estas personas no tienen preparación formal en sus labores lo que afecta su capacidad de obtener empleo.</p> <p>La capacitación permitirá incorporar en estas personas las habilidades que requiere para aumentar sus posibilidades de empleabilidad. Esto permitirá establecer una mejoría del mercado laboral del turismo y servicios, lo que permitirá realizar un mejoramiento de la atención al cliente utilizando altos estándares de calidad.</p>	
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
<b>SERNATUR</b> <b>Municipios</b> <b>Sector Privado</b>	SERNATUR Municipios Empresarios locales SENCE CORFO FONDEPORTES
INVERSIÓN ESTIMADA: <b>M\$ 100.000.-</b>	
INDICADORES DE ÉXITO	
<p><b>Impacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de satisfacción de los turistas.</li> <li>▪ Total de personas capacitadas.</li> <li>▪ Incremento en las ventas en el sector turismo.</li> </ul> <p><b>Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Curso realizados en el destino.</li> <li>▪ Cambio de actitudes del personal empleado.</li> </ul>	
DEMANDA TURÍSTICA	FACTORES CRÍTICOS
Se espera que mejore la atención a los turistas, lo que se constituye en una promoción directa para el destino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de financiamiento del sector privado para capacitación.</li> <li>▪ Necesidad de respaldo de los empresarios para que los trabajadores participen en actividades de capacitación en su jornada.</li> </ul>

<p>FICHA PROYECTOS</p> <p>PROGRAMA DE GIRAS TECNOLÓGICAS</p>	<p><b>08</b></p>
<p>PROGRAMA</p> <p>CAPACITACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</p>	
<p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incrementar la experiencia vivencial que sobre turismo tienen actores públicos y privados de Lago Rapel.</li> <li>▪ Generar procesos de benchmarking en el entorno del Lago Rapel en actividades y prestación de servicios turísticos.</li> </ul>	
<p>DESCRIPCIÓN</p> <p>El programa considera la realización de 2 giras anuales (alta y baja temporada) a destinos de jerarquía nacional en ecoturismo, sol y playa, aventura, social y cultural, con una duración de cinco días de estadía, con delegaciones compuestas por diez representantes del sector empresarial, cuatro del sector público y dos representantes de la comunidad, conformando un grupo de diez y seis participantes por cada gira.</p> <p>La selección de los destinos a visitar será con criterios técnicos y buscando identificar aquellos destinos que asemejen los atractivos de entorno del Lago Rapel y/o presenten condiciones a las que este destino aspira alcanzar. Una comisión conformada por Sernatur, municipalidad, representantes del sector empresarial y de organizaciones sociales definirán en conjunto, una vez al año cada uno de los destinos en los que se desarrollaran las giras.</p> <p>La misma comisión que determine los destinos a ser visitados tendrá la responsabilidad de seleccionar a quienes realicen las giras tecnológicas. Esta etapa será por concurso público, en el que cualquier miembro del sector público, organizaciones empresariales y sociales podrá postular en formato preparado para el efecto.</p> <p>Seleccionados los postulantes y el destino de cada gira se capacitará a los asistentes de forma de estimular su capacidad de comprensión y sistematización de información recogida, además de entregar técnicas sobre recolección de datos, organización de agendas de trabajo y registro de información de manera sistematizada. Se estima que esta actividad tendrá una duración de 1 día.</p> <p>Todos los participantes, por el solo hecho de ser parte de una de las giras, adquieren el compromiso de dictar tres charlas informativa (a título gratuito) sobre el resultado de su viaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La primera ante las autoridades municipales y representantes de las organizaciones empresariales y sociales de Lago Rapel:</li> <li>▪ La segunda a su organización</li> <li>▪ La tercera a estudiantes de carreras técnicas o talleres con emprendedores en turismo, a definir.</li> </ul> <p>Además deberá entregar un informe que contenga datos de interés público que hubiese recogido, comentarios respecto al valor de la experiencia vivida y propuestas de mejoría para futuras giras a realizar.</p> <p>Estos informes además de la realización de las charlas antes mencionadas servirán de insumo para actualizar y mejorar los Planes de Desarrollo Turístico de las comunas ribereñas del Lago Rapel, u otros instrumentos de planificación relacionados. Además de ser una información pública que servirá de insumo para que otros actores locales puedan generar iniciativas que apunten a mejorar la gestión del destino.</p>	

UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS
Tiene cobertura en todo el destino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejor capacitación del personal.</li> <li>▪ Incremento en los niveles de atención del personal.</li> <li>▪ Aumento en oportunidades de empleo.</li> </ul>
JUSTIFICACIÓN	
<p>El diagnóstico realizado en el destino Lago Rapel durante la ejecución del Estudio “Propuesta de Iniciativas Innovadoras para el fomento turístico y económico del Lago Rapel” muestra que el sector empresarial de esta comuna no tiene la experiencia o expertise para orientar sus actividades enfocados en una demanda turística distinta al de descanso. Esta situación impide que los atractivos y productos turísticos disponibles o potenciales que dispone el destino sean desarrollados adecuadamente y a su plena capacidad, generando en el intento ofertas de mala calidad, inseguras y sin mercado objetivo definido.</p> <p>Por otro lado el equipo de funcionarios públicos que trabajan en las comunas ribereñas del Lago Rapel aparentemente tampoco posee los conocimientos para gestionar territorio como un Destino Turístico, que permita adecuar la normativa vigente a las necesidades y requerimientos de la demanda por actividades de turismo de intereses especiales.</p> <p>Ambos aspectos inciden en un escaso desarrollo del turismo en el entorno del Lago Rapel, con el riesgo de perder la oportunidad de transformar a esta actividad como uno de los pilares del desarrollo económico sustentable de la región.</p> <p>Uno de los elementos críticos que deben ser intervenidos para neutralizar esta debilidad es la falta de experiencias de los actores locales en turismo de intereses especiales, que les permita asumir desafíos y proyectos ambiciosos, valorando la articulación de actores y especialización en mercados objetivos específicos.</p> <p>Las giras tecnológicas han demostrado ser una herramienta eficiente en lograr transmitir experiencias y enseñar modelos de trabajo exitosos desde situaciones más desarrolladas hacia Destinos con una menor capacidad de gestión.</p>	
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
SERNATUR Municipios Sector Privado	SERNATUR Municipios Empresarios locales SENCE CORFO FONDEPORTES
INVERSIÓN ESTIMADA: <b>M\$ 20.000-</b>	

## INDICADORES DE ÉXITO

### Impacto

- Nivel de satisfacción de los turistas.
- Incremento en las ventas en el sector turismo.
- Creación de fuentes laborales.
- Incremento del gasto del turista en el destino.
- Nuevos productos desarrollados en las siguientes temáticas: Ecoturismo, Aventura Cultural, Naturaleza.

### Gestión

- Total de personas capacitadas.
- Apoyo obtenido del municipio para presentación de proyectos.
- Mayor diversidad de oferta turística.
- Oferta de servicios de mayor calidad.
- Cambio de actitudes del personal empleado.

## DEMANDA TURÍSTICA

Se espera que mejore la atención a los turistas, lo que se constituye en una promoción directa para el destino.

## FACTORES CRÍTICOS

- Falta de financiamiento del sector privado para capacitación.
- Necesidad de respaldo de los empresarios para que los trabajadores participen en actividades de capacitación en su jornada.
- Condiciones laborales exigentes que dificultan la participación de los trabajadores en actividades de capacitación.
- Tiempo destinado por los trabajadores.

FICHA PROYECTOS	
FOMENTO AL DEPORTE NÁUTICO EN RAPEL	
<b>09</b>	
PROGRAMA	
DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	
OBJETIVOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Educar al turista en la práctica de diversos deportes náuticos con fines recreativos.</li> <li>▪ Instalar el equipamiento mínimo para generar un proceso de desarrollo del producto turístico “actividades náuticas”.</li> <li>▪ Fomentar la instalación de empresas turísticas que oferten actividades deportivas náuticas en el borde del Lago Rapel.</li> </ul>	
DESCRIPCIÓN	
<p><b>Descripción</b></p> <p>El programa cuenta con dos líneas de acción.</p> <p>a) Promoción y difusión de las actividades náuticas.</p> <p>b) Posicionamiento del Lago Rapel como centro nacional de deportes náuticos</p> <p>La promoción y difusión de las actividades náuticas se materializará con la siguiente secuencia de tareas:</p> <p>Implementación y equipamiento de “escuelas de actividades náuticas” en el borde ribereño de Las Cabras Estas escuelas con carácter de talleres, enseñaran las técnicas más elementales de sky acuático, motos de agua, remo, vela y otros. Las instalaciones y equipamiento serán inicialmente financiados con recursos públicos para ser administrado directamente por la municipalidad. Luego de un periodo de maduración de la iniciativa se concesionara a los interesados que reúnan los requisitos y capacidad de gestión y financiera para soportar el proyecto. Se estima que esto ocurrirá en el tercer año de ejecución del proyecto.</p> <p>Desarrollo de actividades formativas dirigidas a turistas, las que se desarrollaran durante todo el año. Los talleres tendrán un día de duración como máximo, en condiciones de seguridad implementadas y controladas por monitores acreditados en cada materia. Estos monitores serán seleccionados en la región, formados y acreditados gratuitamente, con el compromiso formal de prestar servicios en el proyecto durante 18 meses. Se considerará capacitaciones de perfeccionamiento en temas relacionados durante este periodo para ser más atractiva la propuesta de trabajo.</p> <p><b>En temporada baja</b></p> <p>El primer segmento a abordar en baja temporada es al turismo social segmento juventud. Particularmente giras de estudios. Las actividades de un día de duración por cada deporte, y durante el periodo de administración por parte de la municipalidad, se entregará el desarrollo de los talleres a los empresarios hoteleros (a un costo mínimo) como servicio turístico que complemente su oferta en programas de turismo social.</p> <p><b>En temporada alta</b></p> <p>En estructura similar al de baja temporada se entregarán talleres gratuitos de medio día de duración a turistas que alojen en el Lago Rapel, y a un costo mínimo a quienes alojen en otros destinos de la región. Para hacer efectiva esta estrategia de difusión se trabajara en línea con empresarios hoteleros de la región, con uso de tickets o nóminas de alojados para corroborar la calidad de turista de los usuarios del servicio.</p>	

Para la práctica propiamente tal por parte del turista se dispondrá de una oferta variada de menor costo diario por compra de tickets por dos, tres, cuatro o más días de uso. Otra promoción consistirá en tarjetas de descuento para uso de las instalaciones deportivas náuticas en temporada baja de ese mismo año.

El posicionamiento del Lago Rapel como centro nacional de deportes náuticos apunta a atraer y realizar actividades nacionales competitivas y recreacionales en las disciplinas náuticas que sea factible desarrollar en el Lago Rapel.

En contacto con las federaciones de cada disciplina náutica, se darán a estas las facilidades para el desarrollo de competencias nacionales o para que incorporen el Lago Rapel en alguno de los circuitos deportivos competitivos existentes, disponiendo los recursos necesarios para difundir y publicitar esta actividad a nivel nacional. La fecha de desarrollo de estas competencias dependerá del calendario dispuesto por cada federación.

La Municipalidad de Las Cabras en conjunto con el sector privado debiera impulsar a lo largo del año competencias amateur en aquellas disciplinas náuticas que generen mayor impacto en el uso sustentable del lago, Los criterios para seleccionar la actividad serán, entre otros; calidad del borde costero del Lago Rapel para la práctica del deporte en cuestión, masividad del deporte, costo de realización del evento, facilidad de acceso para la práctica del deporte al público en general entre otros.

A partir del tercer año de la implementación de las instalaciones deportivas, se podría licitar su uso a privados, en modalidad de concesión, para promover la instalación de emprendedores en la entrega de servicios en actividades náuticas.

Se prevé que en conjunto los sectores público y privado financien eventos deportivos competitivos y amateur para posicionar a Lago Rapel como destino turístico de actividades náuticas.

UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS
Se localiza en el Lago Rapel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumento de la oferta de productos turísticos de sol y playa.</li> <li>▪ Aumento de la estadía y gasto de turistas de sol y playa.</li> <li>▪ Aumento en el número de turistas de sol y playa.</li> <li>▪ Posicionamiento de Lago Rapel como destino de turismo náutico.</li> <li>▪ Incremento del uso turístico del lago en temporada baja.</li> </ul>

#### JUSTIFICACIÓN

El sector empresarial de Lago Rapel se ha desarrollado en el área de servicios de alojamiento y alimentación, siendo mínima la generación de otro tipo de servicios, y casi nula el desarrollo de productos turísticos o de actividades recreativas.

En el diagnóstico realizado para el presente trabajo, se detectó un gran potencial del borde costero de Lago Rapel para el fomento de actividades de sol y playa y la desconcentración del turismo hacia la zona norte y sur de la ciudad de Lago Rapel.

Por lo tanto la elaboración del presente programa se justifica por cuanto aprovechando un recurso natural de calidad (borde costero) se puede fomentar el turismo de sol y playa, diversificando su oferta en actividades deportivas recreativas náuticas. Esto también soportado por el hecho de la facilidad de desarrollar estas actividades náuticas en baja temporada dada las características climáticas de Lago Rapel.

RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
SERNATUR Municipios Sector Privado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FONDEPORTES Programa de fortalecimiento y desarrollo de la actividad deportiva comunal.</li> <li>• GORE 2% FNDP para deportes.</li> </ul>
INVERSIÓN ESTIMADA: <b>M\$ 10.000.-</b>	
INDICADORES DE ÉXITO	
<p><b>Impacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incremento en el número de turistas que practica deportes náuticos.</li> <li>▪ Incremento en el gasto del turista.</li> <li>▪ Incremento en la estadía del turista en temporada alta.</li> <li>▪ Incremento del valor de la propiedad ribereña.</li> <li>▪ Aumento de la oferta de productos turísticos de sol y playa.</li> <li>▪ Aumento de la estadía y gasto de turistas de sol y playa.</li> <li>▪ Aumento en el número de turistas de sol y playa.</li> <li>▪ Posicionamiento de Lago Rapel como destino de turismo náutico.</li> <li>▪ Incremento del uso turístico del lago en temporada baja.</li> </ul> <p><b>Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Talleres realizados en temporada baja.</li> <li>▪ Talleres realizados en temporada alta.</li> <li>▪ Competencias nacionales desarrolladas en Lago Rapel.</li> <li>▪ Competencias amateur realizadas en Lago Rapel.</li> </ul>	
DEMANDA TURÍSTICA	FACTORES CRÍTICOS
Se espera que mejore la atención a los turistas, lo que se constituye en una promoción directa para el destino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de continuidad en el financiamiento del sector público.</li> <li>▪ Incorporación de actividades náuticas dentro de las disciplinas prioritarias para la asignación de recursos en las comunas del área de estudio, especialmente en Las Cabras.</li> </ul>

FICHA PROYECTOS	
CONSTRUCCIÓN DE MIRADORES ESCÉNICOS EN EL ENTORNO DEL LAGO RAPEL	10
PROGRAMA	
INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES TURÍSTICAS	
OBJETIVOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Construir una serie de miradores turísticos en puntos estratégicos del entorno del Lago Rapel.</li> <li>▪ Mejorar las instalaciones de mirador en embalse.</li> </ul>	
DESCRIPCIÓN	
<p>Se construirá una serie de miradores en el entorno del lago Rapel, que permita poner en valor los principales atractivos de carácter patrimonial tangible e intangible, motivando la visita de los turistas e induciendo a estos a aumentar su estadía en el territorio.</p> <p>Los miradores propuestos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mirador Quilicura.</li> <li>• Mirador humedal Llallauquén.</li> <li>• Mirador plaza Gruta Llallauquén.</li> <li>• Mirador población María Eliana.</li> <li>• Mejora mirador embalse Rapel.</li> </ul> <p>Para el mirador del humedal Llallauquén se ha estimado construir una réplica de un atracadero frente al lago, con una longitud de 12 ms, mas atracadero, en madera, tipo rollizo impregnado y apernado. Fundado en terreno firme. Barandas con rollizos y pavimento tablones. Costo estimado para cada uno de los diseños es de \$ 12.500.000. En ambos casos se estima el costo del diseño pues se requiere estudios de mecánica de suelos y un análisis más preciso del terreno para estimar el costo de la construcción de cada propuesta.</p> <p>Para el mirador de población Santa Eliana y Plaza Gruta Llallauquén, se considera construir un paseo con estacionamiento, topes con largo de 20 mts. Pavimento natural nivelado con borde solido altura 30 cm, demarcado para cada vehículo y Mobiliario rural rústicos de piedra. El costo estimado de cada una de las construcciones es de \$ 6.000.000.</p> <p>La propuesta del mirador Quilicura considera la construcción de un muro tipo pirca con largo de 20 m en albañilería de piedra tipo laja o bolones con mortero. En distintos niveles. Se considera además estacionamiento natural nivelado El costo de construcción es de \$ 15.500.000.</p> <p>Para la mejora del mirador del embalse Rapel, se considera la instalación de dos paneles informativos orientados a la educación medioambiental, en metal madera, además de paneles con fotografías que muestren los distintos procesos que se desarrollan al interior de la represa. Considera además una mejora de los estacionamientos. Se estima el costo en \$ 7.000.000. En esta propuesta se considera un guía que atienda las consultas de los turistas, con un sueldo mensual de \$ 350.000, cuyo costo debe ser asumido por ENDESA. El guía (que debiese ser alumno en práctica de carreras de turismo, debe ser cubierto por dos personas por cuanto debe cumplir turnos de ocho horas.</p>	

UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS
Se localiza en el Lago Rapel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumento de las visitas al destino Rapel</li> <li>▪ Aumento de la estadía de turistas en Rapel</li> <li>▪ Puesta en valor de atractivos.</li> </ul>
JUSTIFICACIÓN	
<p>La llegada de turistas a Rapel es creciente en el tiempo, pero la mayoría presenta una permanente crítica de no tener actividades que realizar luego de practicar deportes náuticos o actividades en agua. La construcción de miradores pretende crear espacios de recreación y que induzca al turista a alojarse en el destino, identificar nuevos atractivos, y se genere un circuito alrededor del lago que motive a los visitantes a recorrer todo el entorno del lago.</p>	
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
Municipios MOP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Validación del MOP.</li> </ul>
INVERSIÓN ESTIMADA: M\$ 59.500	
Diseño miradores de humedal Llallauquen \$ 12.500.000	
Construcción mirador de población Santa Eliana y Plaza Gruta Llallauquen \$ 12.000.000	
Construcción mirador Quilicura \$ 15.500.000	
Mejora del mirador del embalse Rapel \$ 7.000.000	
INDICADORES DE ÉXITO	
<p><b>Impacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incremento en el número de turistas en el recorrido en torno al lago</li> </ul> <p><b>Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Miradores construidos en el período establecido</li> </ul>	
DEMANDA TURÍSTICA	FACTORES CRÍTICOS
Se espera que mejore la atención a los turistas, lo que se constituye en una promoción directa para el destino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de continuidad en el financiamiento del sector público.</li> <li>▪ Incorporación de actividades náuticas dentro de las disciplinas prioritarias para la asignación de recursos en las comunas del área de estudio, especialmente en Las Cabras.</li> </ul>

FICHA PROYECTOS	
INSTALACIÓN DE SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA VIAL E INTERPRETATIVA	11
PROGRAMA	
INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES TURÍSTICAS	
OBJETIVOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalar señalética para orientar al turista en su visita al Destino Lago Rapel.</li> <li>▪ Aumentar la estadía del turista que visita el Lago Rapel y sus comunas ribereñas.</li> </ul>	
DESCRIPCIÓN	
<p>La primera etapa de este programa consiste en catastrar toda la señalética existente en las cuatro comunas ribereñas del Lago Rapel y alrededores, de forma de determinar la oferta existente. Posteriormente se realizará un balance oferta/demanda para determinar la cantidad y tipo de señalética faltante.</p> <p>La señalética faltante puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de caminos y carreteras.</li> <li>▪ Información sobre atractivos, tipo paneles informativos.</li> <li>▪ Ubicación de servicios y recintos.</li> <li>▪ Distancias de ciudades o atractivos turísticos importantes.</li> </ul> <p>Teniendo definido la cantidad de señalética necesaria de instalar, se procederá a su diseño, de acuerdo a criterios turísticos y en material de alta resistencia, considerando también su costo.</p> <p>La instalación buscará cubrir todo el espacio del Lago Rapel y las carreteras que la conectan con la región. Los Departamentos de Tránsito de cada una de las municipalidades velará por la conservación de la señalética e informará oportunamente de posibles deterioros para su pronto remplazo.</p> <p>Las ubicaciones tentativas para la instalación de la señalética son:</p> <p>Comunal La Estrella.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cruce Las Damas.</li> <li>✓ Cruce Espinillos.</li> <li>✓ Cruce Las Chacras (hacia San José de Marchigüe).</li> </ul> <p>Comuna de Litueche.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cruce Quelentaro con Quillayes.</li> <li>✓ Ruta Central Rapel con Matancilla/Pulin.</li> <li>✓ Ruta Central Rapel con Villa Manantiales.</li> <li>✓ Ruta Central Rapel con Casona Talca.</li> <li>✓ Orientando hacia Navidad y Matanzas.</li> </ul>	

Comuna Las Cabras.

- ✓ Cruce carretera de La Fruta con El Estero El Manzano.
- ✓ Sector Las Balsas.
- ✓ Sector Llallauquén.
- ✓ El Manzano (orientando hacia Quilicura).
- ✓ Cruce Codegua ruta de La Fruta (hacia Las Cabras).
- ✓ Sector Las Azudas –Codao.
- ✓ Señalética turística, acuática y costera sobre usos del lago.
- ✓ 15 Señalética en diferentes puntos, para diversos atractivos.

Para las cuatro comunas letrero de bienvenida y despedida al visitante, y un mapa del entorno y ubicación de hitos relevantes, además de letreros que conducen hacia atractivos relevantes. Además de la señalética ya mencionada se requiere 20 paletas más, sumando en total 28.

La propuesta de señalética es una Paleta con estructura de madera noble, apornada y empotrado en hormigón, cada una con un valor de Valor: \$ 550.000, y se estima en \$ 200.000 la instalación por cada señal.

UBICACIÓN		IMPACTOS ESPERADOS	
Se localiza en el Lago Rapel		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facilidad de traslado en rutas.</li> <li>▪ Mayor independencia de desplazamiento del turista.</li> <li>▪ Mayor conocimiento de los distintos atractivos existentes en el destino.</li> <li>▪ Mejora en la percepción de la acogida del turista.</li> </ul>	
JUSTIFICACIÓN			
<p>El objetivo de mejorar la calidad de servicio al turista también debe considerar entrega de información clara y de calidad en los accesos.</p> <p>Dar mayor seguridad al turista respecto de cómo llegar a ciertos puntos y como desplazarse dentro del Destino logrará una mayor calidad de acogida y motivara una estadía más prolongada de este. Por otro lado la mayor calidad de la información fomentara también un mayor gasto del turista (recuerdos, alimentación, entradas a eventos, etc.).</p>			
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN		FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
Municipios MOP		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Validad del MOP.</li> <li>• Gobierno Regional.</li> </ul>	
<b>INVERSIÓN ESTIMADA: M\$ 50.000</b>			

## INDICADORES DE ÉXITO

### Impacto

- Incremento en el número de turistas en recorridos entorno al lago.
- Posicionamiento de Lago Rapel como destino de turismo náutico.

### Gestión

- Total de señales instaladas.
- Oportunidad de mantención.

## DEMANDA TURÍSTICA

Se espera que los recorridos entrono al destino se realicen con mayor facilidad y seguridad.

## FACTORES CRÍTICOS

- Falta de continuidad en el financiamiento del sector público para mantención de la señalética.
- Disponibilidad financiera para la inversión.
- Disponibilidad de presupuesto corriente de mantención de obras.
- Modificaciones de Infraestructura turística ya existente con el nuevo diseño de instalaciones turística tipo.

FICHA PROYECTOS		12
CONSTRUCCIÓN DE CICLOVÍAS EN EL ENTORNO DEL LAGO RAPEL		
PROGRAMA		
INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES TURÍSTICAS		
OBJETIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dar mayor seguridad al tránsito de los ciclistas que transitan por el entorno del Lago Rapel.</li> <li>▪ Fomentar el uso de la bicicleta como medio de transporte, de fomento a la vida sana y de menor impacto en el medio ambiente.</li> </ul>		
DESCRIPCIÓN		
<p>Básicamente consiste en el diseño y construcción de ciclo vías en diversas carreteras y caminos. Este sendero para el tránsito de bicicletas tendrá un ancho de 1,60 m en promedio, demarcado, con señalética caminera, y barreras de seguridad. Se considera la construcción en la berma de los caminos y carreteras seleccionados, y se contempla la expropiación de las franjas necesarias en aquellas situaciones en que los caminos y vías seleccionadas no contemplen bermas.</p> <p>Los principales tramos a postular son: El Manzano - Llallauquen / Las Azudas –El Molino / Camino de las ánimas / Sector Fundo Los Maitenes / Cuesta Quilicura – Cocalán / Tinguiririca - Estero Alhué / Cruce Codao –Pichidegüa / Larmahue– Molino Santa Amelia / El Durazno – Santa Clarisa / El Durazno - Estero Alhué / Litueche – Central Rape.l</p>		
UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS	
Se localiza en el Lago Rapel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejoramiento en la seguridad de desplazamiento de ciclistas en el entorno del Lago Rapel.</li> <li>▪ Aumento de las visitas a zonas de interés patrimonial, cultural y natural, existente en el entono del lago.</li> </ul>	
JUSTIFICACIÓN		
<p>Rapel es un destino turístico, siendo la principal motivación de las visitas la realización de actividades náuticas, particularmente el sector de Las Cabras (El Manzano, Llallauquén, Las Balsas). Un alto porcentaje de los visitantes declara su intención de realizar actividades recreativas en bicicleta, no teniendo las condiciones de infraestructura caminera necesarias y seguras para realizar esta actividad.</p> <p>En una amplio sector del entorno de Rapel hay un alto nivel de riesgo para aquel que realice paseos en bicicleta,</p> <p>Además hay una serie de atractivos naturales y patrimoniales en torno al lago, que tienen un gran potencial, además de lugares y sitios de interés para los turistas, los que podrían ser puestos en valor al facilitar el acceso expedito, seguro y asegurando un tránsito amigable con el medio ambiente. Esto último adquiere gran relevancia al vincularlo con la imagen que los turistas tienen de Rapel (lugar tranquilo y rural)</p> <p>Por lo tanto el presente proyecto permite por un lado atender una necesidad de contar con vías seguras para ciclistas, y por otro lado fomentar el turismo a zonas naturales y patrimoniales.</p>		

RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
Municipios MOP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Validación del MOP.</li> <li>• Gobierno Regional.</li> </ul>
<b>INVERSIÓN ESTIMADA:</b> El costo promedio por km lineal de ciclo vía es de \$ 100.000.000 construido, incluido el arte a desarrollar.	
<b>INDICADORES DE ÉXITO</b>	
<p><b>Impacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de ciclistas que circulan en el entorno de Rapel</li> <li>▪ Reducción de accidentes carreteros que involucren ciclistas</li> </ul> <p><b>Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos presentados a financiamiento regional</li> <li>• Participación de los municipios</li> </ul>	
DEMANDA TURÍSTICA	FACTORES CRÍTICOS
Se espera que se incremente el interés por la práctica del ciclo turismo a nivel individual y familiar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de continuidad en el financiamiento del sector público para mantención de la señalética.</li> <li>▪ Disponibilidad financiera para la inversión</li> <li>▪ Disponibilidad de espacio en las bermas de las rutas</li> </ul>

FICHA PROYECTOS		13
ILUMINACIÓN DE RUTAS ENTORNO AL LAGO RAPEL		
PROGRAMA		
INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES TURÍSTICAS		
OBJETIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejorar la seguridad del tránsito en diversos puntos de Rapel.</li> <li>▪ Aumentar el flujo vehicular en diversos puntos del lago Rapel.</li> </ul>		
DESCRIPCIÓN		
<p>El proyecto considera la instalación de luminarias y remplazo de puntos luminosos en varios lugares del entorno del lago Rapel y San José de Marchigüe.</p> <p>Los lugares donde se realizara l intervención son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iluminación Las Cabras El Estero El Manzano (15 puntos).</li> <li>• Iluminación El Manzano Llallauquén (60 puntos).</li> <li>• Iluminación puente Codao hacia Las Azudas, (10 puntos).</li> </ul> <p>El proyecto considera la Instalación de 85 puntos lumínicos de 150 w, en aquellos puntos en los que este elemento favorezca el desplazamiento de vehículos en el entorno del lago Rapel, aumentando el flujo vehicular y duración de los trayectos, disponiendo incluso horarios de menor iluminación.</p> <p>Se considera la instalación de medidores necesarios para acceder a la rebaja tarifaria BT 2.</p>		
UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS	
Se localiza en el Lago Rapel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumento del flujo vehicular.</li> <li>▪ Mayor número de visitas a diversos atractivos en el entorno del lago Rapel.</li> <li>▪ Mejoría en la calidad de la visita.</li> </ul>	
JUSTIFICACIÓN		
<p>El turismo en el entorno del lago Rapel requiere mejorar las condiciones de conectividad y tránsito entre diversos puntos, de manera de estimular y facilitar los viajes y visitas a sitios que tienen gran potencial turístico. Para esto las vías deben ser mejoradas, y la iluminación permitirá dar mayor seguridad en el desplazamiento. Además la mejoría de la iluminación puede también mejorar la calidad de las visitas por las noches, aumentando la posibilidad de aumentar los trayectos y distancias en el destino Rapel.</p>		
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
Municipios MOP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Validad del MOP.</li> </ul>	
INVERSIÓN ESTIMADA: M\$ 600.000		

INDICADORES DE ÉXITO	
<p><b>Impacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Variación en el flujo vehicular en los puntos beneficiados con puntos luminosos.</li> </ul> <p><b>Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instalación de puntos lumínicos propuestos.</li> </ul>	
DEMANDA TURÍSTICA	FACTORES CRÍTICOS
Se espera que se incremente el interés por la práctica del ciclo turismo y caminatas nocturnas a nivel individual y familiar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de continuidad en el financiamiento del sector público para mantención de la señalética.</li> <li>Disponibilidad financiera para la inversión.</li> <li>Mantención de luminarias.</li> </ul>

FICHA PROYECTOS		14
MEJORAMIENTO DE CAMINOS EN RAPEL		
PROGRAMA		
INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES TURÍSTICAS		
OBJETIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejorar la conectividad entre diversos puntos en torno al Lago Rapel.</li> <li>▪ Mejorar la calidad del desplazamiento de turistas entre diversos puntos en torno al lago Rapel.</li> <li>▪ Aumentar el número de visitas a diversos atractivos existentes en Rapel.</li> <li>▪ Aumentar la cantidad de visitas a eventos realizados en el entorno de Rapel.</li> </ul>		
DESCRIPCIÓN		
<p>El proyecto considera un trabajo de levantamiento en terreno sobre el estado de la carpeta de rodado, flujo vehicular actual y potencial, además de establecer los montos requeridos para realizar las inversiones accesorias necesarias para disponer de caminos que cumplan estándares de seguridad, y adecuados para el desarrollo de actividades turísticas.</p> <p>El proyecto considera el diseño y ejecución de los siguientes tramos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora caminos secundarios: Las Ánimas</li> <li>• Mejora caminos secundarios Cocalán</li> </ul> <p>En la etapa de diseño se estimará el arte necesario para complementar la inversión. Además este proyecto se coordinará con las propuestas de señalética, ciclo vías y miradores, propuesto para esta misma propuesta.</p> <p>La propuesta para los caminos con características de ruralidad se considerará el uso de productos como Levostab 99 o similares, de manera de conservar el carácter natural de estas vías.</p> <p>El monto total de esta propuesta considera el diseño y un monto aproximado de lo que se cree podría significar la intervención de las obras físicas.</p>		
UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS	
Se localiza en el Lago Rapel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumento de las ventas de los establecimientos de turismo.</li> <li>▪ Disminución del tiempo de viaje de los turistas.</li> <li>▪ Incremento de seguridad en viajes.</li> <li>▪ Aumento de la oferta de servicios y actividades turísticas.</li> <li>▪ Aumento del flujo vehicular.</li> <li>▪ Mayor número de visitas a diversos atractivos en el entorno del lago Rapel.</li> <li>▪ Mejoría en la calidad de la visita.</li> </ul>	

JUSTIFICACIÓN	
<p>Una de las principales demandas planteadas por los turistas en el entorno del lago Rapel es la falta de actividades relacionadas con el carácter rural de la localidad (gastronomía, artesanía, patrimonio, etc.).</p> <p>La propuesta de intervención en Rapel para generar iniciativas innovadoras para el fomento del turismo en Rapel considera fomentar el desarrollo de las actividades y servicios demandados por el turismo, con el apoyo de una serie de instrumentos de fomento y el trabajo de la comunidad local. Sin embargo en atención a lo vasto del territorio y la calidad de los caminos, es que se requiere mejorar las vías de acceso en algunos puntos.</p> <p>Esta mejora de la conectividad permitirá asegurar a los propietarios de establecimientos turísticos y nuevos emprendedores en la industria, una demanda suficiente que haga rentable sus negocios. Por otro lado al turista se le asegurará un desplazamiento seguro y en menor tiempo.</p> <p>Como fin último de este proyecto se pretende, aumentar el número de visitas a distintos eventos culturales y festividades que se desarrollan en distintas localidades en Rapel, así como aumentar el número de visitas a diferentes atractivos poco conocidos en las comunas ribereñas de Rapel.</p>	
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
MOP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Validad del MOP.</li> </ul>
INVERSIÓN ESTIMADA: <b>M\$ 2.000.000</b>	
INDICADORES DE ÉXITO	
<p><b>Impacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento del flujo vehicular en los caminos rurales.</li> <li>Mejor acceso a sitios de interés turístico.</li> <li>Aumento de seguridad de circulación en caminos.</li> <li>Incremento en ventas en productos y servicios turísticos.</li> </ul> <p><b>Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Total de Kilómetros de caminos mejorados.</li> <li>Capacidad de mantención de los caminos.</li> </ul>	
DEMANDA TURÍSTICA	FACTORES CRÍTICOS
Se espera que se incremente el interés por las visitas a sectores del interior del destino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de continuidad en el financiamiento del sector público para mantención de la señalética.</li> <li>Disponibilidad financiera para la inversión.</li> <li>Mantención de caminos.</li> <li>Necesidad de complementar inversiones como señalética, miradores, mejoramiento de bermas, etc.</li> </ul>

<b>FICHA PROYECTOS</b> <b>IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE ECOEFICIENCIA</b>	<b>15</b>
<b>PROGRAMA</b> <b>GESTIÓN AMBIENTAL</b>	
<b>OBJETIVOS</b>	
<p>Ayudar a las empresas turísticas de Rapel a mejorar su desempeño ambiental y reducir sus costos operativos a través de la aplicación de prácticas que les permitan mejorar la eficiencia con la cual utilizan el agua, la energía y materiales en sus operaciones e instalaciones.</p>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<p><b>Descripción</b></p> <p>Este programa se inicia con la selección de las empresas de los rubros de gastronomía, comercio, campings y hoteles del destino Rapel en las cuales se realizarán los diagnósticos de eco eficiencia. Para cada uno de los tres primeros rubros se elegirán cinco empresas, utilizando criterios de selección diseñados para asegurar que los establecimientos seleccionados sean representativos de los que operan en la zona. Para el rubro hotelero, en el cual los problemas de eficiencia y las medidas correctivas aplicables suelen variar considerablemente con respecto a los otros tipos de rubros, el programa se esforzará a realizar diagnósticos en cada uno de los hoteles de Rapel.</p> <p>Las visitas de diagnóstico en los hoteles, restaurantes, comercios y campings apuntarán a identificar los problemas de eficiencia tipos que existen en estos grupos de empresas, así como las medidas de eco eficiencia que se podrían aplicar para aliviarlos. El propósito de estos diagnósticos es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adquirir conocimientos sobre las condiciones en las cuales operan las empresas, y los problemas de eficiencias a los cuales se enfrentan.</li> <li>▪ Evaluar sus equipos, instalaciones y operaciones.</li> <li>▪ Identificar los factores que afectan la eficiencia con la cual utilizan la energía, el agua, los materiales y otros insumos; y</li> <li>▪ Definir las medidas que podrían aplicar para mejorar su rendimiento, reducir costos, y minimizar su impacto ambiental.</li> </ul> <p>En base a la información recolectada en los diagnósticos, se elaborará un manual de buenas prácticas de eco eficiencia para cada uno de los cuatro rubros abarcados por el programa. Estos manuales cubrirán un amplio rango de recomendaciones de eco eficiencia, pero se enfocaran principalmente en las medidas relativamente sencillas y de bajo costo que las empresas pueden implementar rápidamente para mejorar su rendimiento a corto plazo. La descripción de las recomendaciones presentadas en los manuales será suficientemente detallada para facilitar su adopción por las empresas.</p> <p>Para cada uno de los cuatro rubros involucrados, se organizará un taller de capacitación en el cual se discutirán los resultados generales de los diagnósticos y las principales medidas que los establecimientos deberían aplicar a fin de mejorar su eficiencia y desempeño ambiental. Estos talleres serán abiertos a todas las empresas de turismo de Rapel, y servirán también como evento de distribución de los manuales de buenas prácticas y, para los hoteles, de entrega de los informes de recomendaciones. Entre uno y dos meses después de haber completado los talleres, se realizarán visitas a las empresas interesadas a fin de evaluar su avance y darles el apoyo que puedan necesitar para implementar las medidas de eco eficiencia.</p>	

UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS	
<p>Tiene cobertura a todas las empresas turísticas del territorio que participen en actividades de capacitación e implementen medidas de eco eficiencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lograr que las empresas turísticas de Rapel adopten medidas de eco eficiencia que les permita reducir su consumo de agua, energía, materiales e insumos químicos.</li> <li>▪ Reducir los costos de operación y mejorar la rentabilidad de las empresas turísticas.</li> <li>▪ Reducir el impacto negativo de las empresas sobre el medio ambiente y, de tal forma, mejorar la viabilidad a largo plazo de Rapel como destino turístico.</li> <li>▪ Mejorar la imagen y comercialización de las empresas así como del destino turístico.</li> <li>▪ Crear conciencia y difundir conocimientos sobre medidas de eco eficiencia y prácticas amigables con el medio ambiente entre turistas, empresarios y empleados de las empresas turísticas de Rapel.</li> <li>▪ Incrementar la eficiencia en el manejo del recurso agua, basuras y energía.</li> <li>▪ Mayor participación y compromiso de los turistas en medidas de cuidado al medio ambiente.</li> </ul>	
JUSTIFICACIÓN		
<p>Una serie de estudios, entre ellos “Diagnostico y Plan de Gestión para la calidad del agua del Embalse Rapel (autor; Universidad de Concepción Centro EULA)” y “Diagnostico y Clasificación de los cursos y cuerpos de agua según objetivos de calidad (autor; MOP Dirección General de aguas)” plantean que las aguas del Lago Rapel y su entorno presentan niveles de contaminación preocupantes, producto en alguna medida significativa por la gestión de las unidades productivas que operan en torno al Lago (entre ellas las turísticas).</p> <p>Por otro lado el estudio “Soluciones Innovadoras para el Desarrollo turístico y Económico del Lago Rapel” detectó en el proceso de diagnóstico que el manejo y tratamiento de agua, residuos y uso de la energía, no responden a criterios de eco eficiencia, generando un grave daño al entorno y una pérdida de recursos para las empresas y la comunidad.</p> <p>Por ser Rapel un destino turístico preferido por sus atractivos naturales, la posibilidad de realizar actividades náuticas, y por el potencial ecoturístico que presenta, hace que la introducción de conceptos como la eco eficiencia, y la adopción de acciones que permitan su implementación se hacen estratégicamente necesarias.</p>		
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
SERNATUR	GOBIERNO REGIONAL (FIC)	

INVERSIÓN ESTIMADA: M\$ 26.000

INDICADORES DE ÉXITO

**Impacto**

- El número de prácticas eco eficiencia adoptadas por las empresas;
- La reducción en el consumo específico de agua, energía y materiales lograda en las empresas; y
- El cambio en la actitud de los dueños y empleados de las empresas con respecto al cuidado del medio ambiente y del uso eficiente de los recursos.
- Reducción en el consumo específico de agua y energía logrado en las empresas turísticas que participaron en la actividad.
- Cambio en la percepción sobre el cuidado del medio ambiente de los empresarios y empleados del sector turístico que participaron en la actividad.

**Gestión**

- Informe de prácticas de eco eficiencia adoptadas por las empresas turísticas que participaron en la actividad.
- Proporción de empresarios que asisten al curso de capacitación
- Total de recursos asignados para apoyar a empresarios locales en mejores prácticas ambientales
- Total de empresas que aplican los Manuales de Buenas Prácticas elaborados por SERNATUR
- Total de actividades de difusión realizadas por la Cámara de Turismo para difundir el programa

DEMANDA TURÍSTICA

FACTORES CRÍTICOS

Se espera reducir los impactos ambientales negativos que los turistas aprecian en la zona, derivados de presencia de basuras, contaminación de agua.

Asimismo se prevé un reconocimiento de la demanda a las iniciativas de protección ambiental de los empresarios locales.

- Interés de los empresarios por participar en actividades de capacitación incorporadas en este proyecto.
- Implementación de medidas de eco eficiencia
- Disposición a invertir en las instalaciones turísticas
- Disposición a aceptar costos
- Implementación de procesos asociados
- Capacitación del personal responsable de aplicar medidas

FICHA PROYECTOS FOMENTO AL EMPRENDIMIENTO LOCAL		16
PROGRAMA FOMENTO PRODUCTIVO		
OBJETIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar y promover acciones innovadoras e turismo en el entorno del lago Rapel.</li> <li>▪ Entregar herramientas que faciliten el desarrollo de iniciativas emprendedoras en Rapel</li> </ul>		
DESCRIPCIÓN		
<p>El programa considera dos etapas.</p> <p>En primer lugar se identificará acciones emprendedoras que en torno al turismo pudiesen ser detectadas en las comunas ribereñas de Rapel. Esta etapa será realizada en la primera etapa de intervención, con el nodo CORFO relativo a la promoción de ambientes emprendedores.</p> <p>Se considera una serie de charlas y talleres de identificación de estas iniciativas.</p> <p>En segundo lugar se considera promover y difundir información respecto a herramientas de fomento productivo que permita iniciar nuevos negocios en torno al turismo.</p> <p>Esta etapa se desarrollará durante la ejecución de los instrumentos PEL y nodo Tecnológico, por cuanto estas herramientas buscan articular distintas iniciativas y fomentar la generación de nuevos servicios y productos turísticos.</p> <p>Los emprendimientos serán identificados en actividades gastronómicas, alojamiento, servicios turísticos, entretención, y otros que estén vinculados al turismo.</p>		
UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS	
Tiene cobertura a todas las empresas turísticas del territorio que cumplan con los requisitos de cada instrumento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incremento de la oferta turística en Rapel.</li> <li>▪ Aumento en el volumen de facturación de la actividad turística.</li> <li>▪ Aumento de las ventas de los establecimientos de turismo.</li> <li>▪ Facilidad para formalización de microempresas.</li> <li>▪ Mayor eficiencia en la asignación de financiamiento para fomento.</li> <li>▪ Coordinación institucional para iniciativas de fomento productivo.</li> </ul>	

JUSTIFICACIÓN	
<p>La escasa oferta de actividades y servicios turísticos frena el desarrollo de esta actividad. La generación de nuevas iniciativas sería el resultado adecuado para generar procesos de innovación y diversificación e mayor oferta.</p> <p>El apoyo a los emprendimientos requiere también la entrega de información y asesoría en temas específicos, para lo cual el uso de instrumentos de fomento disponibles es la estrategia más adecuada para lograr el fomentar las distintas iniciativas.</p> <p>De no existir un apoyo a los nuevos emprendimientos no se aprecia en el entorno de Rapel forma de mejorar la calidad y cantidad de ofertas turísticas que mejore el nivel de la actividad en el territorio.</p>	
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
<p>SERNATUR CORFO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CORFO</li> </ul> <p>Nodo para la innovación.</p>
INVERSIÓN ESTIMADA: M\$ 10.000.000	
INDICADORES DE ÉXITO	
<p><b>Impacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proporción de Incremento de recursos asignados para financiamiento de fomento.</li> <li>Incremento en ventas en productos y servicios turísticos respecto de la situación sin proyecto.</li> <li>Total de nuevos productos turísticos ofrecidos en el mercado.</li> </ul> <p><b>Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Total de recursos asignados a las microempresas en relación a los recursos solicitados.</li> <li>Total de microempresas participantes del programa.</li> <li>Total de recursos asignados en relación a recursos disponibles para proyectos.</li> <li>Total de empresarios asociados para postular a financiamiento.</li> </ul>	
DEMANDA TURÍSTICA	FACTORES CRÍTICOS
<p>Se espera que se incremente la capacidad de los microempresarios locales para acceder a los instrumentos de fomento productivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de formalización de microempresas turísticas.</li> <li>Interés de los empresarios por informarse sobre los instrumentos de fomento.</li> <li>Falta de antecedentes para postular a recursos.</li> </ul>

FICHA PROYECTOS		17
DISEÑO Y POSICIONAMIENTO DE LA MARCA DESTINO RAPEL		
PROGRAMA		
MARKETING Y POSICIONAMIENTO TURÍSTICO		
OBJETIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definir y posicionar una marca que distinga al Destino turístico Lago Rapel.</li> <li>▪ Distinguir y diferenciar al Destino Lago Rapel en los diferentes mercados en los que se comercializan productos elaborados en el entorno del lago Rapel.</li> </ul>		
DESCRIPCIÓN		
<p>El trabajo que se organiza en tres etapas:</p> <p><b>Identificación de elementos comunes</b>, de las diferentes actividades económicas que se realizara en el territorio. Con el uso de encuestas a turistas, trabajo de focus group y técnicas que permitan definir cuáles son los elementos que más valoran los turistas de las actividades y productos que se producen y venden en Rapel (frutas, verduras, procesamiento de carnes, etc.) y en general cuáles son las asociación de ideas que generan entre si estas actividades y productos con el territorio.</p> <p><b>Definición del concepto del Territorio</b>, el que se elaborará con la información obtenida en la etapa anterior. Esa información se podrá trabajar con actores locales públicos y privados en talleres de trabajo, de forma de consensuar y definir los conceptos que pueden definir aquello que espera encontrara el turista en Lago Rapel.</p> <p>El manejo de estos conceptos permitirá definir al Territorio Lago Rapel como un espacio que tiene atributos diferenciadores, capaz de satisfacer las necesidades de clientes específicos.</p> <p><b>Diseño de la marca de Destino</b>, el que se elaborará con el producto de la etapa anterior. Se establecerá un concepto, un emblema y la determinación necesaria para establecer la marca de Destino, apuntando a la actividad turística como eje central.</p> <p>Posteriormente se realizará un seguimiento y actualización de la marca de Destino, es vital para mantener vigente y fresco el producto Destino Turístico Lago Rapel. Para esto se debe monitorear los cambios en las necesidades, gustos y cambios de hábitos de los turistas mediante la aplicación de encuestas y estudios específicos en el Lago Rapel.</p>		
UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS	
Tiene cobertura a todas las empresas turísticas del territorio que participen en actividades de capacitación e implementen medidas de eco eficiencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumento en el número de llegadas de turistas.</li> <li>▪ Distinción del Destino turístico Lago Rapel como de nivel nacional</li> </ul>	

JUSTIFICACIÓN	
<p>El turismo es un mercado cada vez más competitivo, por lo que se deben elaborar e implementar nuevas estrategias comerciales para posicionar a los destinos turísticos.</p> <p>El Lago Rapel presenta una gran cantidad de atractivos naturales potenciales para desarrollar el turismo, siendo la definición de una marca de destino la forma más eficiente para posicionar en el mapa mental del turista a Lago Rapel, de manera de inducir la decisión de visitarlo a lo largo de todo el año.</p>	
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
SERNATUR	GOBIERNO REGIONAL (FNDR)
INVERSIÓN ESTIMADA: M\$ 20.000	
INDICADORES DE ÉXITO	
<p><b>Impacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de llegadas de turistas</li> <li>▪ Posicionamiento del Destino</li> <li>▪ Mayor conocimiento del destino a nivel nacional</li> </ul> <p><b>Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marca de Destino elaborada</li> </ul>	
DEMANDA TURÍSTICA	FACTORES CRÍTICOS
Se espera que los visitantes reconozcan el destino por sus atributos distintivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interés de los empresarios por asumir la marca como propia y trabajar en forma asociativa para promocionarla.</li> <li>▪ Asegurar coherencia entre los mensajes y la oferta real del destino.</li> </ul>

FICHA PROYECTOS		18
RED DE OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA		
PROGRAMA		
MARKETING Y POSICIONAMIENTO TURÍSTICO		
OBJETIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar un sistema de información turística en el entorno del lago Rapel.</li> <li>▪ Mejorar calidad de la información sobre eventos y actividades a los que el turista puede tener acceso.</li> </ul>		
DESCRIPCIÓN		
<p>El proyecto se iniciará con una serie de reuniones con los equipos municipales, de forma de motivar su incorporación en esta iniciativa. Además en esta etapa se solicitara a los participantes coordinar la entrega de información turística de su comuna, y la periodicidad de su actualización.</p> <p>A continuación se diseñará la estructura de trabajo y de coordinación entre los contenidos entregados a los turistas.</p> <p>Se proponen los siguientes puntos para instalar oficinas de información turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrada norte del estero el Manzano.</li> <li>• Frente a Viña La Rosa (puente Codao).</li> <li>• Cruce Las Arañas.</li> <li>• Plaza de Litueche.</li> <li>• Plaza de Las Cabras.</li> </ul> <p>La iniciativa considera a construcción, en material ligero de cabinas de atención de público. Las dimensiones estimadas son 3 x 3 mts, equipadas con un pequeño escritorio y silla. Sera construido en material ligero.</p>		
UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS	
Se ubica en sitios específicos del destino	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumento en el número de llegadas de turistas.</li> <li>▪ Aumento del número de días que permanece el turista.</li> <li>▪ Aumento en el nivel de gasto del turista en Rapel.</li> <li>▪ Mayor difusión de actividades turísticas en la zona.</li> </ul>	
JUSTIFICACIÓN		
<p>La extensión geográfica del entorno del lago Rapel presenta una gran variedad de actividades, eventos y atractivos turísticos tanto naturales como patrimoniales tangibles e intangibles, los que no son visitados regularmente por el turista habitual que llega al destino Rapel.</p> <p>Esto ocurre por la falta de información oportuna y de calidad. Cabe destacar que es una necesidad creciente de parte de la demanda turística y de los empresarios y vecinos, el contar con información turística.</p>		

RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
MUNICIPALIDADES CÁMARA DE TURISMO	GOBIERNO REGIONAL (FNDR) Municipalidades Cámara de Turismo
INVERSIÓN ESTIMADA: M\$50.000 sin considerar gastos de operación y personal. Para el personal se estima un financiamiento de al menos 300.000 líquidos para los informadores, trabajando en dos turnos durante el período intensivo del verano.	
INDICADORES DE ÉXITO	
<p><b>Impacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Difusión de la oferta turística que idéntica a Rapel</li> <li>▪ Incremento de información turística en Rapel</li> <li>▪ Incremento en el nivel de satisfacción del turista</li> <li>▪ Total de usuarios de oficinas de información turística</li> </ul> <p><b>Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Material promocional entregado a la oficina</li> <li>▪ Disponibilidad de un medio de canalización de las acciones de promoción</li> <li>▪ Iniciativas municipales destinadas a contar con información local</li> <li>▪ Total de presupuesto destinado a material promocional en el destino</li> </ul>	
DEMANDA TURÍSTICA	FACTORES CRÍTICOS
Se espera que los visitantes cuenten con información turística adecuada y con cobertura para todo el destino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinación de autoridades y empresarios para organizar actividades e informarlas oportunamente.</li> <li>▪ Asegurar calidad de la información proporcionada</li> <li>▪ Edición de material adecuado en forma oportuna</li> <li>▪ Uso de sitios web para difusión de la información turística</li> </ul>

FICHA PROYECTOS		19
PLAN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS DEL DESTINO RAPEL		
PROGRAMA MARKETING Y POSICIONAMIENTO TURÍSTICO		
OBJETIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posicionar el destino Rapel a nivel nacional</li> <li>▪ Poner en el imaginario del turista interno el concepto Rapel</li> </ul>		
DESCRIPCIÓN		
<p>El proyecto implica elaborar e implementar un plan de promoción, con el uso de medios de prensa, escrita, radial y televisiva. Esto requiere definir una estrategia acordada con los actores locales.</p> <p>Se realizarán actividades de difusión, fam trip, y similares.</p> <p>El uso de la mascota “Rapelito” busca crear una campaña de posicionamiento cercana al público que visita Rapel.</p>		
UBICACIÓN	IMPACTOS ESPERADOS	
Tiene cobertura en todo el destino, y su área de influencia regional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percepción del destino por parte de turistas.</li> <li>▪ Incremento en las llegadas de visitantes.</li> <li>▪ Mejoramiento de la posición relativa del destino.</li> <li>▪ Desestacionalización de la demanda turística.</li> </ul>	
JUSTIFICACIÓN		
<p>El desarrollar un destino turístico implica necesariamente utilizar los medios de comunicación para llegar con un mensaje claro y específico al tipo de turismo que se espera hacer llegar al Rapel. De no hacer un plan como este solo felicitará a que cada servicio o empresa turística oriente su actividad hacia el tipo de turista que por azar llega al destino, poniendo en riesgo la sustentabilidad del destino, y no permite la especialización que lo posicione, aprovechando los elementos diferenciadores y ventajas comparativas para posicionar a Rapel como destino de categoría nacional.</p>		
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
SERNATUR MUNICIPALIDADES CÁMARA DE TURISMO	GOBIERNO REGIONAL (FNDR) Municipalidades Cámara de Turismo	
INVERSIÓN ESTIMADA: <b>M\$ 100.000</b>		

## INDICADORES DE ÉXITO

### Impacto

- Difusión de la oferta turística que idéntica a Rapel.
- Incremento de información turística en Rapel.
- Incremento en el nivel de satisfacción del turista.
- Total de usuarios de oficinas de información turística.

### Gestión

- Creación de instrumentos promocionales.
- Disponibilidad de un medio de canalización de las acciones de promoción.
- Iniciativas municipales destinadas a contar con información local.
- Total de presupuesto destinado a material promocional en el destino.
  
- Campaña realizada
- Espacio asignado en la prensa
- Total de reuniones realizadas

### DEMANDA TURÍSTICA

Se espera que el público a quién está orientado este plan perciba la zona como un destino atractivo y diversificado.

### FACTORES CRÍTICOS

- Coordinación de autoridades y empresarios para organizar actividades e informarlas oportunamente.
- Asegurar calidad de la información proporcionada
- Edición de material adecuado en forma oportuna
- Uso de sitios web para difusión de la información turística
- Capacidad de generar mensajes asociad