

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS

LIDERANDO LA GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL



*1º Cumbre Nacional de
Alcaldes por el Turismo*

Octubre de 2019



Chile
en marcha

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS

LIDERANDO LA GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL

ÍNDICE

Foto Sernatur

I	INTRODUCCIÓN	07
II	LIDERANDO EL TURISMO EN EL MUNICIPIO	15
III	RECOMENDACIONES PARA PROMOVER EL TURISMO EN LA COMUNA	19
	01. IDENTIDAD COMUNAL	21
	02. PRESUPUESTO	23
	03. PLANIFICACIÓN	25
	04. UNIDAD DE TURISMO	31
	05. GOBERNANZA Y ASOCIATIVIDAD	35
	06. CAPITAL HUMANO	37
	07. PROMOCIÓN E INFORMACIÓN AL TURISTA	39
	08. ORDENANZAS	41
	09. SUSTENTABILIDAD	45
	10. SEGURIDAD	49
IV	DISTINCIÓN MUNICIPALIDAD TURÍSTICA	55

I. INTRODUCCIÓN

■ En las últimas décadas el turismo se ha consolidado como uno de los sectores económicos de mayor crecimiento en el mundo y como un importante motor de desarrollo económico y social, Chile no es la excepción. Específicamente en el último decenio, el desarrollo de la industria turística en el país ha mostrado un crecimiento promedio anual de **7,8%** en el arribo de turistas extranjeros, con un ingreso de divisas, en el último año, superior a los **US\$3.785** millones — sólo por concepto de turismo receptivo—; y un aporte al empleo, que en 2018, representa un **4,4%** del total nacional. En cuanto al turismo interno, también su aumento es enormemente significativo, dado que representa el **61,7%** del total del gasto.

El turismo tiene presencia en el territorio como ninguna otra industria, es asociativo y con bajas barreras de entrada. Debido a esto, necesita de planificación, desarrollo e impulso en cada rincón de nuestro país y, si bien son la Subsecretaría de Turismo y Sernatur los organismos públicos encargados de la planificación y ejecución de políticas públicas para este relevante sector de la economía nacional, son los municipios los que cuentan con las fortalezas para habilitar su ejecución y acciones en el territorio.

Con el propósito de velar por la actividad turística y económica local, esperamos que este documento sea una guía para los alcaldes y alcaldesas, como líderes electos del municipio, quienes cuentan con la capacidad de gestionar un mayor enfoque turístico territorial, en línea con impulsar la consolidación de Chile como un destino turístico sustentable e inclusivo.



Foto Imagen de Chile



Para el desarrollo y la consolidación de nuestro país como un destino turístico de clase mundial, los municipios deben jugar un rol protagónico, que es fundamental e insustituible.

Esta guía nos permite compartir experiencias y conocimientos de buenas prácticas impulsadas y realizadas con éxito en gobiernos locales, además de las bases para un turismo sustentable y las principales tendencias de esta industria, que es motor de desarrollo económico y social para los territorios.

Queremos que los alcaldes y alcaldesas, a lo largo y ancho de todo nuestro país, conozcan las herramientas e iniciativas que se están desplegando y que sean actores activos del turismo en sus comunas, incorporando valor a sus identidades locales y fortaleciendo sus esfuerzos para continuar impulsando la actividad turística en todo Chile.

Mónica Zalaquett

Subsecretaria de Turismo



II. LIDERANDO EL TURISMO EN EL MUNICIPIO

Las municipalidades son consideradas como la primera cara del Estado para los ciudadanos. Los alcaldes son quienes de mejor manera conocen su gente, territorio y necesidades. Es por ello que son los líderes naturales para contribuir y lograr de forma significativa el crecimiento en el turismo de su comuna y generar más oportunidades.

La creciente influencia del turismo como motor económico y su potencial como herramienta de desarrollo social son irrefutables. Ésta industria de servicios no solo genera crecimiento, sino que también mejora la calidad de vida de las personas, cuidando el patrimonio cultural y natural diverso de cada territorio.

Alcaldes y alcaldesas hoy tienen la oportunidad de aprovechar al máximo el impacto positivo del sector como una actividad relevante para el fomento productivo, la generación de empleo y el fortalecimiento de la identidad local. La gestión del turismo sustentable pone de manifiesto que es necesaria la asociatividad, consolidando alianzas vigentes entre gobierno y sector privado, así como aquellas que incluyen a las comunidades y autoridades.

Confiamos en que esta Guía de Buenas Prácticas sea una contribución a su gestión para ser más conscientes de la cadena de valor, beneficios y potencial que aporta el turismo.



III. RECOMENDACIONES PARA PROMOVER EL TURISMO EN LA COMUNA

En general, la actividad turística en las comunas del país presenta características muy diferentes en cuanto a la intensidad de la demanda de turismo receptivo e interno. Es un hecho que la división geográfica administrativa no tiene mayor importancia para delimitar las zonas de mayor atractivo turístico; por lo tanto, es necesario identificar estas zonas más bien por sus recursos naturales, culturales o por el interés de practicar alguna actividad deportiva, por ejemplo.

El principio que sustenta este planteamiento, es que en el mundo competitivo en que se desarrolla la actividad turística, las posibilidades de éxito de cada comuna como áreas o lugares para recibir visitantes dependen directamente de una adecuada gestión turística bajo un enfoque integral de destino.

Es importante considerar que ninguna comuna está aislada en el territorio. por lo tanto, las decisiones de una municipalidad afectan directamente a sus comunas limítrofes. El turismo no responde a límites administrativos.

Es por ello que, a continuación, se presentan recomendaciones, prácticas y herramientas que contribuyen a mejorar la gestión del turismo en la municipalidad.

A large, jagged iceberg floating in the ocean, with several kayakers in the foreground. The iceberg is a deep blue color, and the water is a lighter blue. The kayakers are small figures in the distance, providing a sense of scale.

1. IDENTIDAD COMUNAL

Cada comunidad es única, goza de atributos de su gente, gastronomía, su particular geografía, etcétera. Encontrar la identidad propia, resaltando sus valores y una personalidad exclusiva, marcan la diferencia para un destino turístico y quien lidera ese camino, sin duda, es su máxima autoridad junto con la comunidad.

Contar con expresiones visuales, verbales y experienciales creadas a partir de una personalidad única nos permite conseguir una imagen fuerte y reconocible. Así lograremos diferenciarnos de otros territorios, aumentando el nivel de relevancia hacia nuestros grupos de interés.

Hay diversos componentes que son clave en esta construcción, como su historia (folklore, religión, valores, tradiciones, costumbres, etc.); arte (arquitectura, literatura, música); personajes; deporte; gastronomía; eventos; territorio (paisaje, naturaleza), infraestructura (señalética propia del destino) u otros que son dignos de resaltar y apoyar para generar aquella identidad en torno al turismo, fuerte y coherente, que aumentará la proyección del territorio y la atracción de visitantes, negocios e inversión. Es necesario potenciar estos elementos para comunicarlos a los ciudadanos, instituciones, inversores y, por supuesto, a los turistas.



2. PRESUPUESTO

Son los alcaldes de Chile, junto con otros estamentos, quienes participan directamente en la formulación y aprobación del presupuesto de su comuna. Sin embargo, algunos análisis han reflejado que el turismo no se desagrega en forma específica y más bien está integrado en otras áreas de gestión (gestión interna, servicios a la comunidad, actividades municipales, programas sociales, programas recreacionales y programas culturales).

Teniendo en cuenta que en la Ley N° 18.696 Orgánica de Municipalidades (2006), entre las funciones y atribuciones de Desarrollo Comunitario, se señala que el municipio debe “proponer y ejecutar, dentro de su ámbito y cuando corresponda, medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con salud pública, protección del medio ambiente, educación y cultura, capacitación laboral, deporte y recreación, promoción del empleo, fomento productivo local y turismo”, **es factible y necesario incluir al turismo en el presupuesto de los municipios como un área de gestión más, lo que permitirá el desarrollo de la comuna en esta área que genera beneficios para sus ciudadanos.**

Luego de contar con un plan de desarrollo turístico (PLADETUR) que ordene las acciones que el municipio emprenderá en materia de turismo, se debe armar un plan de financiamiento, habrá acciones que podrán financiarse con presupuesto municipal, otras en alianza con empresas y algunas estarán sujetas a postulación de proyectos a fondos externos.

A photograph of a wooden building with a boat docked in front of it, reflected in the water. The building is made of horizontal wooden planks and has a window with a white frame. The boat is yellow and green, with a white cabin. The water is dark and reflects the building and the boat. The sky is blue.

3. PLANIFICACIÓN

El proceso de planificación turística es fundamental para que una comuna pueda realizar acciones en materia de desarrollo y promoción y se garanticen positivos impactos turísticos en el territorio.

La aplicación de un proceso de planificación de las actividades turísticas a nivel local permite una mejor gestión y contribuye al logro de resultados. Ahora bien, para su correcto desarrollo es necesaria la comprensión, por parte de los agentes involucrados, de ciertos aspectos condicionantes que explican la actividad turística en su dimensión espacial y temporal.

Las Naciones Unidas, a través de sus recomendaciones para la aplicación de la Agenda 21 a nivel local, indica que el proceso de planificación turística se debe realizar de forma participativa (de “abajo hacia arriba”), contemplándose una “carta de navegación” para las autoridades y un marco de referencia para la comunidad y empresarios involucrados en el sector turismo.

Así, la planificación constituye una herramienta fundamental para desarrollar la actividad de manera sustentable, ya que permite organizar y proyectar de manera anticipada la posible creciente demanda de un territorio. De esta manera, se previene el impacto de los visitantes en las condiciones de los residentes locales junto con mantenerse las características del territorio, preservándolo para las futuras generaciones.

Por lo anterior, resulta evidente que la proyección de la actividad es fundamental para evitar la saturación del destino, una eventual gentrificación, así como también la migración de los habitantes locales y, con ellos, la pérdida de identidad del lugar.

Cabe destacar que los atractivos turísticos – que puede ser natural, cultural o eventos organizados– son el eje en torno a lo que los destinos debieran estructurar la oferta de la comuna.

Se recomienda que el punto de partida de un proceso de planificación sea contar con un completo diagnóstico, el cual permitirá identificar los atractivos con alto potencial y aspectos complementarios de estos, tales como sus accesos, la existencia de servicios como restaurant, alojamientos, oficinas de información turística, agencias de viajes locales, entre otros.

Para realizar una planificación turística con impacto y sostenible se recomienda:

- Considerar una fase de diagnóstico, visión estratégica y planes operacionales.
- El proceso de diagnóstico, por sobre todas las cosas, deben ser instancias participativas de los distintos estamentos.

Se recomiendan reuniones con la comunidad local, con empresarios, actores del mundo público externos al turismo y actores públicos del propio municipio (departamento de patentes, seguridad, obras municipales, medio ambiente, cultura etc)

- Es de suma relevancia que un municipio que apueste por el turismo tenga, al menos, un encargado de turismo municipal que sea la contraparte del sector público, de los privados y para los diversos departamentos internos del propio municipio.
- Elaborar una política de turismo y un plan de desarrollo turístico. Ambos instrumentos deben ser consensuados y aprobados por el alcalde junto con sus concejales.

Sernatur cuenta con las orientaciones metodológicas para elaborar un Plan de Desarrollo Turístico Comunal y las municipalidades pueden implementar esta herramienta a través del trabajo de alumnos tesis egresados de carreras profesionales de turismo, con el apoyo de profesionales de las diferentes direcciones regionales de Turismo (Sernatur), lo cual se ha venido desarrollando en las últimas décadas.





Foto Imagen de Chile

Toda comuna de Chile juega un rol en el desarrollo del turismo del país. Muchas de ellas reciben visitantes (comunidades receptoras) y otras son muy activas en la programación de viajes sociales para sus propios vecinos (comunidades emisoras). Sea cual sea el caso, es esencial que la comuna identifique su vocación turística y trabaje por potenciarla.

Hay que considerar que un proceso de planificación adecuado contribuye a una toma de decisiones responsable en materias de impacto de la actividad turística, como puede ser la construcción de obras de infraestructura, mejoramiento de áreas verdes, ordenanzas de urbanismo, cambio de destino de una propiedad fiscal, entre otros.

Contar con datos y estadísticas actualizadas y de calidad sobre el aporte económico y social de la industria turística es clave para el desarrollo de políticas públicas, así como también para la definición de las estrategias necesarias para impulsar el sector.

Por este motivo, la Subsecretaría de Turismo, Sernatur y el Instituto Nacional de Estadística (INE) desarrollaron una guía

metodológica para la implementación del Sistema de Información Turística Regional (SITUR). De esta manera, se busca reducir las brechas de información estadística en el turismo regional en Chile y contribuir a tomar definiciones de manera informada, tanto en el ámbito público como privado.

Así como en la actualidad cada chileno es consciente de la importancia que el cobre significa para el país, ser conscientes de los beneficios económicos, sociales y ambientales que trae el turismo para Chile es tarea de todos.

A scenic sunset over the ocean with silhouettes of people on a rocky shore. The sky is a vibrant orange and yellow, with a bright sun partially obscured by dark, dramatic clouds. The water reflects the warm colors of the sunset. In the foreground, the dark silhouettes of several people are visible as they stand on a rocky coastline, looking out at the sea.

4. UNIDAD DE TURISMO

Contar con una estructura de gestión interna que administre el área de turismo en una comuna es fundamental para el crecimiento del sector. Esta unidad es la encargada de desarrollar un plan de trabajo integral y acorde al presupuesto municipal, trazándose objetivos claros a cumplir. A partir de estos, se establecerán los proyectos que deben ser impulsados.

Para el modelo de fortalecimiento de la gestión turística municipal crear una Dirección de Turismo es clave. Esta debe tener una jerarquía equivalente a las direcciones que conforman la estructura de las municipalidades en Chile, especialmente en destinos turísticos que han alcanzado una etapa de madurez y cada año reciben miles de visitantes.

Dependiendo de los objetivos de la comuna, la unidad de turismo puede estar relacionada con la dirección de desarrollo comunitario (DIDECO), en caso de ser principalmente emisiva, mientras que en aquellas que son receptoras, es decir, que reciben importantes flujos de visitantes, se recomienda que el área de turismo se relacione de manera directa con el departamento de desarrollo económico local y emprendimiento. Esto permitirá un impulso para que las empresas puedan tener incentivos y fortalecer la asociatividad y capital social, propendiendo hacia un crecimiento de la industria turística local y una mayor generación de empleo.

Una buena manera de que una unidad de turismo comience un relacionamiento adecuado con las distintas áreas del municipio

es iniciando un proceso de planificación participativa, con una agenda interna vinculada a las áreas que tienen relación con la gestión turística, tránsito, obras municipales, patentes, por nombrar algunas.

Desarrollar un trabajo de planificación con miras a generar una política de turismo, un PLADETUR o bien una ordenanza municipal de turismo, exige considerar una serie de elementos, los que de manera integrada conformarán una hoja de ruta en materia turística. Esta será una guía en la toma de decisiones y también fortalecerá las relaciones entre los estamentos internos, reduciendo una eventual resistencia al cambio, dada la consideración de las distintas opiniones y puntos de vista en el diseño del instrumento.

Por último, la unidad de turismo debe trabajar estrechamente con el departamento de comunicaciones del municipio y siempre será una buena oportunidad económica y de fortalecimiento de la identidad local el desarrollo de fiestas típicas, culturales, además de contar con un gran evento local, característico de la comuna.





5. GOBERNANZA Y ASOCIATIVIDAD

Sin duda, establecer una gobernanza en turismo en el municipio y cultivar la asociatividad es vital para el éxito en la gestión del sector.

La asociación directa con otros municipios, actores públicos y privados, con Sernatur regional, entre otros, son acciones que permiten articular proyectos que impactan al turismo y generar sinergias a nivel regional y nacional, con resultados como, por ejemplo, rutas turísticas con otros municipios, desarrollo de promoción, etc.

Junto con la Unidad de Turismo, los Comités o Mesas de Turismo (creados por decreto alcaldicio), constituyen la instancia de coordinación, **forjando una gestión ordenada y un resultado más eficiente y eficaz en los actores del sistema turístico y en el recurso humano de la municipalidad vinculado a turismo.**



6. CAPITAL HUMANO

Como en toda actividad económica, el capital humano es uno de los elementos estratégicos para el desarrollo del turismo. En este contexto, la Subsecretaría de Turismo, Sernatur y diversos actores públicos y privados han desarrollado el Plan Estratégico de Capital Humano para Turismo 2019-2022 en el que se establecen los cuatro ejes estratégicos que orientan toda actividad vinculada al desarrollo de talento humano: Gobernanza, Fortalecimiento del capital humano, Investigación y Comunicación.

Dada la importancia del capital humano para la industria turística y, especialmente para las labores municipales vinculadas a esta materia, es necesario que sus autoridades consideren los aspectos principales situados en el documento antes mencionado, poniendo especial énfasis en el fortalecimiento del capital humano mediante acciones concretas como el fomento de inserción laboral de técnicos y profesionales especializados en turismo, quienes dada su experiencia puedan hacerse cargo de las distintas áreas de gestión y apoyar al responsable de la unidad en las materias prioritarias que se determinen.

Poner en valor a los técnicos y profesionales del turismo permitirá que los municipios puedan hacer entrega de un servicio con mayor especialización en esta materia, pudiendo llegar a las comunidades locales, empresarios y turistas con una visión más amplia respecto a su campo de acción y posibilidades de desarrollo.

Por tanto, es el capital humano con que cuenta la municipalidad el que juega un rol fundamental para impulsar un proceso de desarrollo turístico sustentable a largo plazo.

7. PROMOCIÓN E INFORMACIÓN AL TURISTA

Promover de manera eficiente los atractivos de una comuna es un paso fundamental para convertir a la zona en un destino turístico. Es necesario dar a conocer sus atracciones, experiencias y servicios turísticos al mayor número de personas que estén en posibilidades de adquirirlos. Es importante utilizar los medios más adecuados para hacer llegar la información de forma eficaz, de tal manera que despierte el interés de los turistas potenciales, para transformarlo en deseo. Hoy, además, la tecnología permite la utilización de diversas herramientas eficientes para estos fines.

Dentro del ámbito de acción en una estrategia de promoción, se encuentra el desarrollar un plan de marketing comunal, alineado con el producto destino; un plan de gestión de calidad para las Oficinas de Información Turística; un programa de disminución de brecha digital de la oferta turística; además de información turística en la página web, la gestión de redes sociales y otras herramientas de marketing digital de la comuna.

Es muy importante cuidar la calidad de la información que se le entrega al turista para facilitar la permanencia y orientar a los visitantes, con el fin de contribuir a brindar una mejor experiencia del visitante en el destino.



8. ORDENANZAS

Las ordenanzas municipales son un potente instrumento para gestionar el ordenamiento del territorio comunal, que facilitan y potencian el desarrollo sostenible de la actividad turística en su proceso de preparación, generación de recursos y “rayado de cancha” para gestionar de manera controlada los impactos del acelerado desarrollo turístico al que se enfrentan.

Existen experiencias en diversos municipios que han abordado con éxito el tema de la regulación, por medio de ordenanzas en sus respectivos territorios comunales que permiten un mejor desarrollo del turismo, por ejemplo, en temáticas del medio ambiente, aseo y ornato, publicidad y propaganda comercial urbana e imagen urbana; con el fin de controlar y mitigar efectos nocivos que genera en algunos casos la inadecuada gestión de la demanda turística, que presiona sobre los recursos locales; mostrando síntomas de degradación áreas y vías que concentran flujos turísticos, en especial sobre los corredores turísticos o sobre la identidad del destino.

La Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, en su Art. N°12 define a las ordenanzas municipales como “normas generales y obligatorias aplicables a la comunidad. En ellas podrán establecerse multas para los infractores, cuyo monto no excederá de cinco unidades tributarias mensuales, las que serán aplicadas por los



Foto Sernatur

Juzgados de Policía Local correspondientes”. De igual forma, las ordenanzas municipales constituyen uno de los instrumentos con mayor potencial de uso para los objetivos de la gestión territorial turística, dado que permitirían regular en forma específica los diversos componentes territoriales de la actividad, así como la prestación de los servicios. Considerando la transversalidad del turismo, es posible integrar desde un único Manual de Ordenanzas Municipales para el Desarrollo Turístico Sustentable, diversas materias que contribuyen a

fortalecer la conducción del desarrollo turístico del destino hacia la imagen objetivo propuesta.

Para mayor información se recomienda consultar el Manual de Ordenanzas Municipales para el Desarrollo Turísticos Sustentable elaborado por la Unidad de estudios de Sernatur <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/06/Manual-de-Ordenanzas-Municipales.pdf>

El manual entrega lineamientos y recomendaciones para que los municipios orienten sus esfuerzos hacia la sustentabilidad mediante la incorporación de criterios definidos por el Consejo Global de Turismo Sustentable, en la elaboración de sus ordenanzas turísticas. Lo que busca este manual, como se ha mencionado anteriormente, es guiar a los municipios a incorporar criterios de sustentabilidad en el desarrollo e implementación de ordenanzas municipales, con el objetivo de mejorar la imagen y competitividad del destino, utilizar

eficientemente los recursos municipales, proteger y conservar el medio ambiente, a la vez que potenciar el destino como un foco de atracción turística sensibilizando tanto al visitante como al residente respecto de su entorno, optimizando las condiciones económicas, sociales y ambientales de la comunidad donde operan los distintos actores del turismo.



9. SUSTENTABILIDAD

La adopción de prácticas sustentables es un importante desafío para los municipios, los que deben incorporarlo dentro de sus planes. Esto contribuye a resguardar la imagen local y responder a las expectativas de los visitantes y turistas. Para lograrlo, los equipos municipales deben dar respuesta oportuna y de manera eficiente a temáticas como la recolección de basuras domiciliarias, control de plagas y población canina, disponibilidad de servicios básicos, destrucción de la flora y fauna, congestión vehicular y deterioro del patrimonio cultural, entre otros.

Estas buenas prácticas sustentables aportan importantes beneficios para la sociedad, los que van desde la conservación del medio ambiente y el desarrollo de buenas relaciones entre las comunidades, hasta el fomento de la competitividad entre las empresas.

El turismo, así como otras actividades, se caracteriza por su dinamismo y rápida expansión, ejerciendo una presión cada vez mayor sobre el entorno, pudiendo generar impactos en las condiciones territoriales y naturales de destinos turísticos. Por este motivo, es necesario asumir la sustentabilidad como parte central de una estrategia de trabajo permanente.

Por ello, inducir un proceso de desarrollo turístico sustentable en las municipalidades involucradas dentro de un destino, incorporando

los productos turísticos locales, impulsando la calidad en la prestación de servicios, e incluyendo a la comunidad, debe ser una prioridad para las autoridades locales.

Promover y apoyar las mejores prácticas relacionadas con la aplicación de políticas, directrices y reglamentos es fundamental, así como también aplicar y difundir las pautas vigentes para desarrollar y consolidar una oferta turística sustentable. Para estos fines se hace necesario contar con una gestión del territorio que sea efectiva en materia turística y que garantice una coordinación entre los actores sectoriales.



10. SEGURIDAD

Chile es considerado uno de los destinos más seguros de la región, pero para que pueda seguir siendo considerado como tal, todas las comunas deben realizar su mayor esfuerzo.

En este sentido es importante tener en consideración que el valor de la seguridad en turismo -entendido como la prevención y atención de delitos- ha cambiado radicalmente en las últimas décadas, dejando de ser un atributo secundario, para convertirse en un elemento indispensable que el viajero exige y sin el cual es prácticamente imposible competir en el mercado turístico internacional. Hoy, se trata de uno de los primeros filtros que un visitante utiliza a la hora de decidir hacia dónde viajar, pues tal como indica el reconocido sicólogo estadounidense Abraham Maslow en su teoría de la jerarquía de las necesidades humanas (referida a las motivaciones de las personas), garantizar la seguridad física y el mínimo confort es básico, siendo sólo superado por las necesidades fisiológicas, que están en la base de la pirámide. **En consecuencia, el adecuado manejo de la seguridad es obligatorio y fundamental para la reputación de un destino.**

La seguridad que percibe un visitante tiene que ver con muchos factores, sin embargo, los más frecuentes son los siguientes eventos: desastres naturales; nivel de violencia o criminalidad en las calles; amenazas terroristas o de disturbios políticos que alteren el orden público; bajo nivel de higiene o salubridad.

La seguridad turística debe ser interpretada como una variable de la seguridad ciudadana y analizada como parte de un sistema de seguridad integral, con sus propios indicadores y ejes de trabajo.

Tanto a nivel nacional como comunal, se requiere desarrollar un plan de acción que permita prevenir riesgos para el turista, disminuir daños en caso de vulneración de la seguridad y, en general, aumentar la percepción de confianza del viajero. De esta manera, tanto Chile, a nivel macro, como cada comuna, tendrán una mejor posición competitiva y su industria turística exhibirá un mayor grado de madurez.

Actualmente, la Subsecretaría de Turismo se encuentra en pleno proceso de elaboración del Plan Nacional de Seguridad Turística, documento que busca entregar lineamientos para fortalecer la prevención, mejorar la detección temprana de posibles delitos y hacer más eficiente y efectiva la respuesta frente a hechos delictuales sufridos por turistas y el apoyo que reciben tras ello.





IV. DISTINCIÓN MUNICIPALIDAD TURÍSTICA

En consideración a las recomendaciones, prácticas y herramientas expuestas en los puntos precedentes y cuyo objetivo es contribuir a fortalecer la gestión turística interna de los municipios, está a disposición del equipo de turismo de la municipalidad una herramienta técnica que busca ayudar a implementar un Modelo para el Fortalecimiento de la Gestión Interna Municipal y que permitirá acceder a la distinción de “Municipalidad Turística”.

El modelo fue validado a través de numerosos talleres realizados en más de 30 municipios pilotos y tras un seguimiento de dos años. Este contó con la participación de diversas instituciones públicas y privadas que dieron origen a la Mesa Nacional de Gestión Turística Municipal, conformada por Corfo, Transforma Turismo, Subsecretaría de Turismo, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere), Sernatur, Asociación Chilena de Municipalidades (ACHM), Asociación de Municipalidades Turísticas de Chile (AMTC), Federación de Empresas de Turismo de Chile (Fedetur), Asociación Chilena de Empresas de Turismo (ACHET) y Asociación Gremial de Pymes Turísticas (ChileSertur).

La administración e implementación del modelo actualmente está a cargo de Sernatur, a través de la plataforma www.municipalidadturistica.sernatur.cl

Este modelo considera un acompañamiento permanente por parte de las direcciones regionales de Sernatur, considerándose adecuar los tiempos a la realidad de cada municipio, a través de un plan de mejoras.



Foto Sernatur

CRITERIOS QUE SE EVALUAN EN LA DISTINCIÓN DE MUNICIPALIDAD TURÍSTICA

- 1** Liderazgo y compromiso de autoridades.
- 2** Definición de una visión estratégica y Plan de Desarrollo Turístico.
- 3** Capital humano.
- 4** Presupuesto área de turismo.
- 5** Unidad de Turismo.
- 6** Estructura de coordinación (Comité de Turismo).
- 7** Programas de gestión interna.
- 8** Sistema de información y estadísticas.
- 9** Resultados que permiten generar crecimiento y desarrollo sustentable.

Este documento fue realizado por la Subsecretaría de Turismo en colaboración con Sernatur, basándose en el documento “Guías y Anexos Técnicos de apoyo para la aplicación del Modelo para el Fortalecimiento de la Gestión Turística Municipal”.

Las fotografías utilizadas en la publicación fueron cedidas por Marca Chile y Sernatur.



www.economia.gob.cl

www.subturismo.gob.cl

www.sernatur.cl



Chile
en marcha