

INFORME DE GESTIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN (AÑO 2018- 2022) Declaración Zona de Interés Turístico (ZOIT) "CASABLANCA"





I. ANTECEDENTES

La Zona de Interés Turístico (ZOIT) Casablanca fue decretada por primera vez, el 07 de marzo de 2014, a través de Decreto N°126, para luego prorrogar la declaratoria por cuatro años más, a través de decreto N°98, de fecha 23 de febrero de 2018 que tiene una vigencia hasta el 23 de febrero de 2022. Donde dicha actualización de Plan de Acción denominado Casablanca, busca posicionar y diversificar los productos turísticos de enoturismo, cultura, tradiciones y la ruralidad, siempre de manera sustentable contribuyendo al bienestar y la calidad de vida de sus habitantes, así como también, fortaleciendo las capacidades del recurso humano vinculante al turismo, de ampliación de productos ofertados para el mercado turístico con más información y promoción del destino Casablanca.

Entre las condiciones especiales para la atracción turística identificadas para el territorio, que motivan el flujo de visitantes, se identifican atractivos de jerarquía internacional como el Circuito de Vino del Valle de Casablanca; Valle de Casablanca, como parte de la red de las Capitales Mundiales del Vino; hitos culturales como el Encuentro Internacional de Payadores y Músicos; hitos religiosos como la Purísima de Lo Vásquez, además de su Santuario Virgen de Lo Vásquez, actividades costeras asociadas a las localidades de Quintay y Tunquén y la existencia de tranques como Lo Orozco y Lo Ovalle, para la práctica de diferentes deportes náuticos y pesca.

A su vez, destaca su cercanía y conectividad vial con grandes centros urbanos de la Región Metropolitana y la Región de Valparaíso, los que hacen que sea un destino que podrá fortalecer desarrollo turístico y aportar al bienestar de la comunidad y el sector empresarial de turismo y relacionados.

La imagen objetivo para la ZOIT Casablanca al año 2022, visualizaba lo siguiente destino turístico de valle vitivinícola y la costa del Pacífico, reconocido por la excelencia en sus productos de enoturismo, ruralidad y tradiciones del campo y el mar, en una ubicación geográfica privilegiada en cuanto al clima y accesibilidad. Con una oferta turística creada en asociatividad, profesionalismo, compromiso de mejora continua de sus actores, y la amabilidad de sus habitantes quienes en su conjunto reflejan y resguardan la identidad de Casablanca.

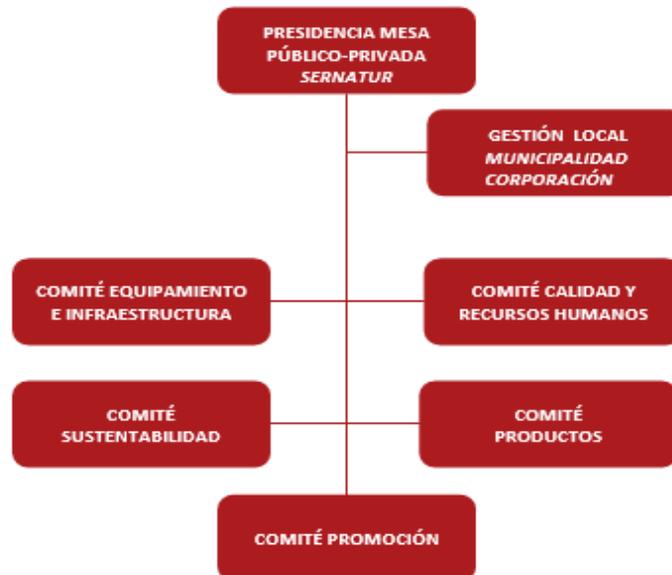
Respecto a la demanda, se estima que el 75% de los turistas que visitan el Valle de Casablanca por razones de enoturismo proceden del extranjero, en concreto de Brasil, Estados Unidos y Europa. La asistencia a eventos programados es en su mayoría caracterizada por presencia de un público nacional. Los tiempos de estadía son bajos en Casablanca debido a falta de una oferta complementaria y la alta estacionalidad en cuanto a los flujos motivados por sol y playa en zonas de Quintay y Tunquén.

II. VISIÓN

“Casablanca, a 2022 se posicionará como destino turístico de valle vitivinícola y la costa del Pacífico. Reconocida por la excelencia en sus productos de enoturismo, ruralidad y tradiciones del campo y el mar, en una ubicación geográfica privilegiada en cuanto al clima y accesibilidad. Oferta turística creada en asociatividad, profesionalismo, compromiso de mejora continua de sus actores, y la amabilidad de sus habitantes quienes en su conjunto reflejan y resguardan la identidad de Casablanca.”

III. MODELO DE GOBERNANZA ZOIT

Respecto a lo establecido en el Plan de Acción ZOIT Casablanca 2018, se definió que la articulación se llevaría a cabo en la cual será encargada desde la gestión local por parte del Municipio y la Corporación. Y La estructuración para la ejecución se estableció a través de comités estratégicos, segregados por cada ámbito de las acciones y/o territorios, según el siguiente esquema.



En el plan de acción se estableció, la gestión del Plan de Acción a nivel local, de manera permanente dónde se lideraría dicha coordinación entre la I. Municipalidad de Casablanca y la Corporación para el Desarrollo de Casablanca bajo la modalidad de gestión local. Las reuniones de la gestión local se sostendrían al menos 1 vez al mes y las decisiones se tomarán en base al consenso. Sin embargo, la gestión en este ámbito no se desarrolló. Otras de las debilidades detectadas, fue el desconocimiento por parte de las áreas Municipales involucradas en la implementación del Plan de Acción.

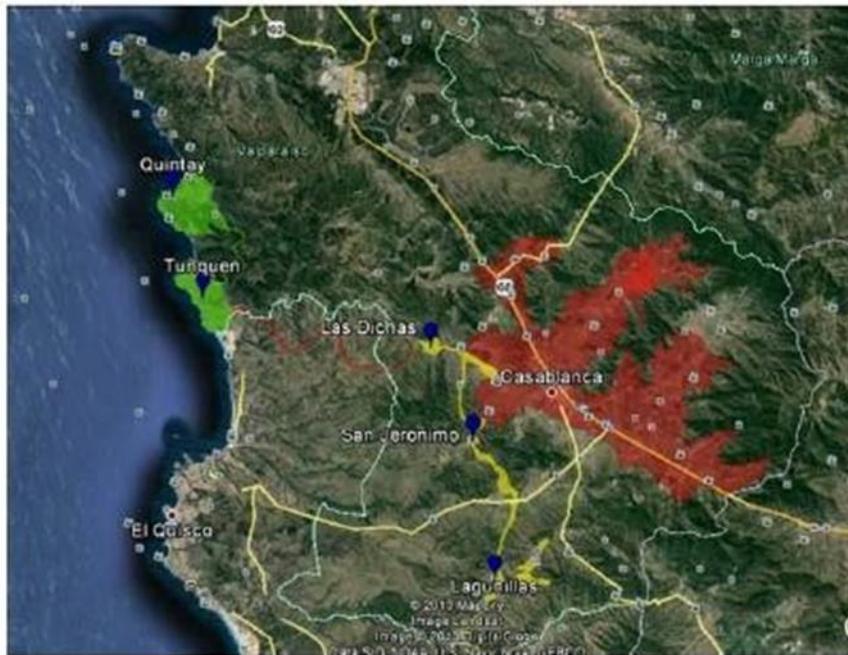
Respecto a las mesas público-privadas, éstas se desarrollaron 1 vez por semestre conforme al decreto N°30 durante los años 2019, 2020 y 2021, sin embargo, hubo baja participación por parte de los integrantes. Participando principalmente el Municipio, la Corporación Casablanca y Sernatur. Lo anterior, debido al cambio de autoridades las que fueron establecidas con anterioridad al cambio de gobierno.

Una de las acciones a relevar fue la participación activa del Municipio y Corporación Casablanca en los Comité de Secretarios Ministeriales desarrollados durante el 2018, lo que permitió gestionar y difundir el Instrumento con las distintas secretarías regionales ministeriales.

Finalmente señalar que el logro de objetivos del Plan de Acción está relacionado principalmente a la Gestión Municipal de la I. Municipalidad de Casablanca.

IV. MAPA DE POLÍGONO ZOIT

El territorio considera un polígono que se subdivide en tres sectores, y su justificación se debe; alcance geográfico de la ZOIT en el contexto de su accesibilidad desde los principales centros urbanos cercanos: Santiago de Chile y el área de Valparaíso-Viña del Mar-Concón. El polígono se presenta en el mapa a continuación.



SECTOR 1: Casablanca, Lo Vásquez, Lo Orozco, Lo Ovalle, viñas.

SECTOR 2: Quintay, Tunquén.

SECTOR 3: Las Dichas, San Jerónimo, Lagunillas.



V. MEDICIÓN DEL INDICADOR DEL PLAN DE ACCIÓN

Fórmula de cálculo

(N° de acciones implementadas del plan de acción de la ZOIT /N° de actividades programadas en el plan de acción en el periodo de gestión) *100

$$(22/52)*100= 42.30$$

VI. PRINCIPALES LOGROS DENTRO DE LA VIGENCIA DE LA ZOIT

La ejecución del Plan de acción 2018- 2022 ZOIT Casablanca no estuvo ajena a las condiciones al país enfrentadas, ya por todos conocidas. Estallido social (octubre 2019) y pandemia (marzo 2020).

Sin embargo, a pesar de ello, se logró avanzar en varias aristas de la ejecución del Plan. Una de las acciones a relevar fue la participación activa del Municipio y Corporación Casablanca en los Comité de Secretarios Ministeriales desarrollados durante el 2018, lo que permitió gestionar y difundir el Instrumento con las distintas secretarías regionales ministeriales.

Logramos avanzar en Infraestructura y Capital Humano. Implementación de una oficina de información Turística del destino en la Plaza Casablanca es sin duda uno de los mayores logros del plan de acción en esa línea, que releva la importancia que para el Municipio tiene desde la gestión interna las acciones vinculadas al turismo.

En torno a capital humano logramos también avances importantes, a través de la generación de programas anuales para la capacitación en gestión asociativa y proactiva entre los actores público-privados quedando establecida una red colaborativa con los servicios vinculados.

En materia de promoción se elaboró material de difusión impreso y digital para promocionar el destino Casablanca, con enfoque en el diseño de dos nuevos productos, ruta religiosa y gastronomía local. A su vez, en el marco de la gestión de un convenio de colaboración con la Carrera de Traducción de la Universidad de Playa Ancha el material se tradujo al idioma inglés.

En la línea estratégica de desarrollo de productos destaca la ejecución del proyecto NODO Vinícolas de Autor realizado durante el año 2019 y 2020 el que apalancó un fondo de \$44.445.000, de los cuales \$40.000.000 correspondieron a financiamiento CORFO y el remanente \$4.445.000 por parte de los beneficiarios asociados.

VII. REPORTE DE CUMPLIMIENTO POR LÍNEA ESTRATÉGICA Y OBJETIVO POR LOS 4 AÑOS DE GESTIÓN

(Máx. 100 palabras) (Utilizar otros gráficos y/o tablas si conveniente) (Indicar fuentes)

Presentar un resumen de las líneas de acción por cada línea estratégica con su porcentaje y además presentar y describir el resumen de las líneas de acción implementadas durante la vigencia de la declaración (4 años) según cada línea estratégica.

Líneas de Acción por cada línea estratégica	N° Líneas Acción	Porcentaje
Infraestructura	9	17,30%
Capital Humano	11	21,1%
Sustentabilidad	15	29%
Desarrollo de Productos	8	15,3%
Promoción	9	17,30%
Otros	0	0%
Total	52	100%

VIII. REPORTE DE CUMPLIMIENTO POR ACCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN POR LOS 4 AÑOS DE GESTIÓN

Líneas de Acción implementadas	N° Líneas Acción Programada	N° Líneas Acción Implementada (100%)	Porcentaje
Infraestructura	9	5	9,6%
Capital Humano	11	4	7,6%
Sustentabilidad	15	3	5.8%
Desarrollo de Productos	8	5	9,6%
Promoción	9	5	9,6%
Otros	0	0	0%
Total	52	22	42.30%

En los próximos cuadros se indican el detalle de la gestión por cada línea de acción del Plan de Acción de la ZOIT.

Cuadro de las líneas de acción implementadas 100%

Línea Estratégica	Objetivo	Línea de Acción	Responsable	Resultado Indicador	Ejecución Presupuestaria	Describir el Medio de verificación	Descripción los logros obtenidos y/u Observación
INFRAESTRUCTURA	Mejorar la atención del público con personal calificado, material y difusión de servicios turísticos.	1.- Implementación de una oficina de información Turística del destino en la Plaza Casablanca.	Municipio	Oficina instalada con implementos informativos y RR.HH.	70 MM	Oficina implementada, ubicada a un costado de la Plaza de Casablanca	Respaldos en DOC 1
INFRAESTRUCTURA	Mejorar las condiciones de conectividad viales de alcantarillado y planta turística.	2.- Diseño e impulso a la implementación de un programa de mejora de la conectividad turística mediante transporte colectivo local que permita mejorar el desplazamiento entre los sitios de interés turístico.	Municipio	Modelo de conectividad mediante el transporte colectivo local elaborado.	Gestión Municipal	Proyecto Circular 33 contempla compra de 4 buses eléctricos para el año 2021; dos buses de 12 metros de largo y capacidad para 38 personas y dos de 8.9 metros de largo y capacidad para 23 personas; adaptados para accesibilidad universal y con autonomía de 220 y 240 km respectivamente. Si bien la compra de estos buses corresponde en principio al transporte de Escolares, se abre la posibilidad de uso diferenciado y/o la liberación de otros vehículos para el uso turístico correspondiente.	Respaldos en DOC 2
INFRAESTRUCTURA	Mejorar las condiciones de conectividad viales de alcantarillado y planta turística.	3.- Apoyo técnico para el diseño de estudio de proyecto de mercado y terminal de transporte interurbano turístico de Casablanca.	Municipio	Gestión ejecutada para el diseño del estudio.	Gestión Municipal	El Plan Regulador Comunal 2020 contempla la existencia de dos posibles zonas en el área urbana de Casablanca para la instalación de un terminal de transporte público; además de posibles ubicaciones en las localidades de Quintay y Lagunillas.	Respaldos DOC 3
INFRAESTRUCTURA	Mejorar las condiciones de conectividad viales de alcantarillado y planta turística.	4.- Apoyo técnico al proyecto de generación de bermas multipropósito en la totalidad de proyectos que se implementen en caminos rurales para incentivar la conectividad ciclo vial entre los sitios de interés turístico.	Municipio	Gestión ejecutada para la generación del proyecto	Dirección de Vialidad \$710.842.262 Aporte Municipal \$49.814.523	Existe un convenio establecido con la Dirección de Vialidad del MOP para el mejoramiento de caminos secundarios (rurales) entre las distintas localidades de la comuna. Por el momento se encuentra ejecutada la primera etapa en Ruta F-830, camino al sector de Santa Rosa que conecta a la localidad de Las Dichas.	Respaldos DOC 4
INFRAESTRUCTURA	Mejorar la infraestructura y equipamiento para	9.- Análisis de la accesibilidad universal en sitios de interés turísticos a priorizar y	Municipio	Al menos 3 mejoras de accesibilidad	Construcción Atrio de Cementerio \$77.078.735	Condiciones contempladas en proyecto de Mejoramiento de Plaza de Armas y Museo Histórico y Antropológico de Casablanca.	Respaldos DOC 5

	personas con movilidad reducida.	generación de modelo de propuesta de implementación de mejoras de accesibilidad para poder ser habilitadas en áreas públicas y privadas.		universal hechas para áreas públicas y privadas de sitios de interés turístico priorizados	Construcción de aceras Calle del Roble: \$18.035.938 Conservación de pavimento en lagunillas \$17.800.000	Está en desarrollo la normalización de la Accesibilidad Universal para el Centro Cultural (Biblioteca y Teatro)	
CAPITAL HUMANO	Mejorar la profesionalización del Capital Humano de Casablanca en materias como: servicio al cliente, idiomas marketing, y productos turísticos.	1.-Programas anuales para la capacitación en gestión asociativa y proactiva entre los actores público-privados del destino con énfasis en aquellos que se enfoquen en la implementación del Plan de Acción.	Municipio	Programa anual de capacitación realizado	Gestión Municipal	Se ofrece al sector vitivinícola participar en la Certificación de Competencias Laborales, para los trabajadores que corresponden a su sector, donde se busca reconocer formalmente los conocimientos, habilidades y destrezas de las personas en un determinado oficio, independiente de la forma en que hayan sido adquiridas y de si tienen o no un título o grado académico. La evaluación se realiza en base a un perfil laboral, el cual es el estándar que indica cuáles son los conocimientos que una persona debe tener para ejercer adecuadamente un oficio u ocupación. Esta actividad fue realizada el viernes 8 de mayo 2020, mediante un encuentro empresarial entre las Viñas del Sector, SENCE, Representantes de Chile Valora y Vinos de Chile A.G.	Respaldos DOC 20 A DOC 20 B
CAPITAL HUMANO	Mejorar la profesionalización del Capital Humano de Casablanca en materias como: servicio al cliente, idiomas marketing, y productos turísticos.	2.- Realización de 2 jornadas anuales de sensibilización al empresariado del área turismo y servicios vinculantes respecto a la importancia de la capacitación como herramienta de mejora de gestión empresarial.	Municipio – Corporación Casablanca	2 sensibilizaciones a empresarios hechas anualmente	4MM	Realización de seminario de Emprendimiento y Turismo, con participación de organismos públicos y privados, con enfoque en el apoyo y fortalecimiento de emprendedores Pymes 2019. Se contó con la relatoría de un experto en emprendimiento e innovación, Sr. Tadashi Takaoka, quién expuso la temática de la propuesta de valor para servicios locales. La jornada fue realizada en colaboración con: - Turismo - Corporación municipal - Departamento de cultura - Relaciones públicas del municipio. - Encuentro de Emprendimiento y Turismo, se realizó en el Teatro Municipal el 24 de octubre del 2018.	Respaldos DOC 6
CAPITAL HUMANO	Mejorar la profesionalización del Capital Humano de Casablanca en materias como: servicio al cliente, idiomas marketing, y productos turísticos.	4.-Implementación de programas anuales de capacitación en comercialización, publicidad y difusión turística dirigido a los Prestadores de servicios turísticos y comercio con vinculación al turismo.	Municipio – Sernatur – Corporación Casablanca	Programa anual de capacitación en comercialización, publicidad y difusión turística implementado con primera versión realizada y próxima fecha definida	Gestión Municipal	Ciclo de Talleres de Turismo en el marco del Plan de Acción de Casablanca como Zona de Interés Turístico "ZOIT Casablanca" 1 Taller de "Diseño de Productos Turísticos y Promoción de destinos" a cargo del Departamento de Turismo y la Corporación Casablanca Fechas: 24 de abril del 2019 – 30 de abril del 2019 – 8 de mayo 2019 – 15 de mayo 2019 16.00 HRS	Respaldos DOC 7
CAPITAL HUMANO	Mejorar la profesionalización del	6.- Implementación de programas de capacitación	Municipio	Programa anual, semestral y pre-		Difusión de capacitación del programa DESPEGA MIPE 2019, dirigida para micro y	Respaldos Doc 21

	Capital Humano de Casablanca en materias como: idiomas marketing, y productos turísticos.	anuales, semestrales y pre-temporada a fin de aportar a la mejora de la calidad y servicio del personal contratado permanente y esporádico de los prestadores de servicios turísticos.		temporada de capacitaciones en mejora de calidad y servicio para personal permanente esporádico implementado con primera versión realizada y próxima fecha definida		pequeños empresarios del sector gastronómico, hotelero y turismo para que puedan formar parte del curso de operación turística, con el objetivo elaborar y comercializar la oferta de productos y servicios turísticos. Información enviada en correo electrónico del 17 de Septiembre, para contrapartes de Relaciones públicas, Oficina de Turismo, Asociación de viñateros y Corporación Casablanca.	
DESARROLLO DE PRODUCTOS	Desarrollar, mejorar, articular y difundir nuevos productos turísticos.	1.-Gestión de información y diseño de materiales gráficos de ruta del Casco Histórico de Casablanca	Municipio	Ruta implementada	Gestión Municipal	Ruta del Casco Histórico abierta a la comunidad, a través de tour gratuitos	Respaldo DOC 8 PDF doc 8 word
DESARROLLO DE PRODUCTOS	Desarrollar y difundir nuevos productos turísticos.	3.-Planificación y realización de talleres de creación de productos dirigidos a representantes de viñas y rubro turístico y comercio vinculante.	Corfo y beneficiarios asociados	Al menos 1 producto creado con viñas y rubro turístico en general	\$44.445.000	Nodo Vinícolas de Autor La ejecución del proyecto se extiende por un periodo de 10 meses y el monto del proyecto es de \$44.445.000, de los cuales \$40.000.000 corresponden a financiamiento CORFO y el remanente \$4.445.000 por parte de los beneficiarios asociados	Respaldo DOC 9 A y DOC 9 B
DESARROLLO DE PRODUCTOS	Mejorar la asociatividad y vínculo entre empresas y comunidad.	4.-Análisis y alcance de compromisos para la integración a la venta de productos tradicionales locales en las tiendas de las viñas.	Asociación de viñateros Municipio	Al menos 3 puntos de venta cuentan con productos tradicionales locales, fruto del alcance realizado	Gestión Viñas	Algunas viñas integran la venta de productos locales en las tiendas, entre ellas Casa Valle, Veramonte, Estancia el Cuadro, Bodegas Re	Respaldo DOC 10
DESARROLLO DE PRODUCTOS	Desarrollar, mejorar, articular y difundir nuevos productos turísticos.	5.- Gestión de información y diseño de materiales gráficos de ruta gastronómica.	Municipio	Ruta implementada	Gestión Municipal	Mapa comunal se indica los sectores gastronómicos	Respaldo DOC 11
DESARROLLO DE PRODUCTOS	Desarrollar, mejorar, articular y difundir nuevos productos turísticos.	7.- Gestión de información y diseño de materiales gráficos de ruta religiosa.	Municipio	Ruta implementada	Gestión Municipal	Mapa comunal se indica la ruta religiosa , texto adjunto (Diseñar)	Respaldo DOC 12
PROMOCIÓN	Crear y posicionar una marca turística del destino Casablanca.	1.- Diseño de marca, mensajes y estrategia comunicacional y posicionamiento del destino Casablanca.	Municipio, Corporación Casablanca	Proyecto de diseño de marca, mensajes y estrategia comunicacional definidos e implementados	Gestión Municipal	Marca turismo Marca ZOIT	Respaldo DOC 13
PROMOCIÓN	Contar con un plan de difusión integrado entre los productos turísticos para el mercado Objetivo.	3.- Programación semestral de acciones de promoción conjunta entre el rubro turístico local.	Municipio	Acciones de promoción implementadas para el primer semestre y con fecha definida para el siguiente periodo	Gestión Municipal	Programación de la visita de medios de comunicación escritos y televisivos, los cuales realizan visitas a los prestadores de servicios turísticos de la comuna.	Respaldo DOC 14
PROMOCIÓN	Mejorar la difusión del destino a través de	4.- Levantamiento de información y diseño de material	Municipio	Zonas o puntos identificados y plan	Gestión Municipal	Oficina de turismo, se habilita con señal Wifi	Respaldo DOC 15

	plataformas web y señalética turística.	con difusión de lugares, espacios con conectividad inalámbrica wifi.		de promoción de conectividad inalámbrica del destino ejecutado			
PROMOCIÓN	Contar con un plan de difusión integrado entre los productos turísticos para el mercado Objetivo.	5.- Diseño, edición e impresión de mapa turístico del destino con información en español, inglés y portugués	Municipio	Mapa turístico del destino Casablanca con información trilingüe hecho	Gestión Municipal	Se implemento el material, sólo quedó pendiente la traducción al portugués	Respaldo DOC 16
PROMOCIÓN	Contar con un plan de difusión integrado entre los productos turísticos para el mercado Objetivo.	8.- Creación del modelo que permita la integración en la Promoción de la actividad identitaria de payadores.	Municipio	Modelo de integración para la promoción de la actividad identitaria de payadores implementado	Gestión Municipal	Todos los años se realiza un diseño con información de payadores	Respaldo DOC 17
SUSTENTABILIDAD	Promover iniciativas y medidas de sustentabilidad en el manejo de recursos y residuos para el destino y los prestadores de servicios turísticos.	2.- Beneficio Económico: Generación de acuerdos de vinculación y colaboración con territorios que aporten al cumplimiento estratégico del Plan de Acción	Prodesal y Viña Veramonte	Acuerdo de vinculación y colaboración creado con los territorios de la ZOIT para el desarrollo estratégico del Plan de Acción	Municipal	Proyecto Veramonte surge de un Convenio realizado entre la Municipalidad de Casablanca con Veramonte, en el cual esta última entrega en comodato un terreno de 4 ha con agua, por 8 años, para el desarrollo de un proyecto de emprendimiento agrícola con la Agricultura Familiar Campesina. La visión consiste en que los agricultores participantes realicen agricultura limpia (sin pesticidas) de diversas hortalizas y frutas, las cuales puedan comercializar.	Respaldo DOC 18
SUSTENTABILIDAD	Promover iniciativas y medidas de sustentabilidad en el manejo de recursos y residuos para el destino y los prestadores de servicios turísticos.	2.- Manejo de Recursos y Residuos: Apoyar los procesos impulsados desde la Municipalidad para la resolución de disponibilidad de agua para la proyección y desarrollo turístico del destino.		Al menos 1 informe sobre las acciones apoyadas.	Gobierno Central Municipalidad	Municipio ha generado fuerte apoyo a la ejecución del proyecto denominado CANAL PROSPERIDAD. El proyecto consiste en un canal alimentador que conducirá aguas equivalentes a un caudal de 3m3/s, en época invernal, desde la descarga de una planta de tratamiento de Aguas Andinas en la Región Metropolitana de Santiago hasta el valle de Casablanca en la Región de Valparaíso.-	Respaldo DOC 19
SUSTENTABILIDAD	Promover iniciativas y medidas de sustentabilidad en el manejo de recursos y residuos para el destino y los prestadores de servicios turísticos.	3.- Manejo de Recursos y Residuos: Implementación de un sistema para identificar oportunidades y riesgos asociados al cambio climático aportando a la resistencia del destino y la educación pública sobre el clima y sus efectos, especialmente en cuanto a la disponibilidad hídrica	Municipio	Sistema de detección de riesgos al cambio climático con al menos 2 ideas de solución a efectos de escasez hídrica del destino, implementada en la educación pública	Gestión Municipal	La Dirección de Gestión Medio Ambiental ha guiado sus esfuerzos en implementar medidas de forma sistemática que hagan de Casablanca una comuna más resiliente frente a los efectos del cambio climático. Actualmente la Municipalidad de Casablanca se encuentra trabajando en un convenio de cooperación con Centro de Acción Climática en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, que tiene como objetivo apoyar a los municipios de la Región de Valparaíso en el desarrollo de diagnósticos de riesgo climático y desarrollo de planes de adaptación para reducir los riesgos identificados. Dicho convenio se encuentra en la fase de diagnóstico e identificación de riesgo climático y sus principales amenazas. Por otra parte, la Municipalidad de Casablanca ha trabajado en la	Respaldo DOC 20

							implementación de programas de compostaje con la finalidad de disminuir la generación de residuos orgánicos y con ello disminuir los impactos ambientales asociados a la disposición final en rellenos sanitarios: emisión de gases de efecto invernadero como el metano y dióxido de carbono, erosión de suelos, infiltración de lixiviados, entre otros. Actualmente se encuentra en fase de construcción la Planta de Compostaje Casablanca que dará cobertura de retiro de residuos orgánicos a distintos actores del territorio entre ellos restaurantes y hostales. Además, se ha incentivado a los establecimientos educacionales a fomentar la práctica del reciclaje en los estudiantes con la activación de un punto verde en las dependencias del establecimiento y jornadas de educación ambiental enfocado en la creación de conciencia socioambiental desde temprana edad.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Cuadro de las líneas de acción estado de avance (líneas de acción no comenzadas, líneas de acción en proceso, y sin información)

Línea Estratégica	Objetivo	Línea de Acción	Responsable	Resultado Indicador	Ejecución Presupuestaria	Año de ejecución/Plazo	Estado de avance (%)	Descripción los logros obtenidos y/u Observación
INFRAESTRUCTURA	Mejorar infraestructura en servicios turísticos.	5.-Realizar un análisis de factibilidad y propiciar la generación de un plan de habilitación y/o de atracción de inversionistas para el desarrollo de nuevos alojamientos con características sustentables.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) – Comité Equipamiento e Infraestructura (equipo involucrado)	Plan para la atracción de inversiones con análisis de factibilidad realizado.	\$0	Mes 18 a mes 30	0%	No se presentan logros
INFRAESTRUCTURA	Mejorar señalética turística de acercamiento e in situ a atractivos y servicios.	6.-Diseño e implementación de sistema de señalética turística de aproximación a atractivos y descriptiva en sitios de interés turístico	PEM-Corfo-Municipio Corporación Casablanca (responsable principal) – Comité Equipamiento e Infraestructura (equipo involucrado)	Sistema de señalética turística implementada	\$0	Mes 18 a mes 36	0%	No se presentan logros
INFRAESTRUCTURA	Mejorar las	7.-Análisis y propuesta de	MOP-	Al menos 3	\$0	Mes 24 a mes 30	0%	No se presentan logros

	condiciones de conectividad viales, alcantarillado y planta turística.	soluciones para estacionamientos turísticos en área de Quintay.	Municipio & Corporación Casablanca (responsable principal) – Comité Equipamiento e Infraestructura (equipo involucrado)	soluciones para implementación de estacionamientos turísticos en área de Quintay.				
INFRAESTRUCTURA	Mejorar las condiciones de conectividad viales, alcantarillado y planta turística.	8.- Análisis de desarrollo de zonas peatonales turísticas en el casco histórico de Casablanca.	MOP-Municipio Corporación Casablanca (responsable principal) – Comité Equipamiento e Infraestructura (equipo involucrado)	Plan de implementación de zonas peatonales turísticas hecho.	\$0	Mes 24 a mes 36	0%	No sé presentan logros
CAPITAL HUMANO	Mejorar la profesionalización del Capital Humano Casablanca en materias como servicio al cliente, idiomas marketing, y productos turísticos.	3.- Realización de 2 jornadas anuales de levantamientos de necesidades de capacitación del empresariado de turismo y servicios vinculantes.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) – Comité Calidad y Recursos Humanos (equipo involucrado)	2 jornadas anuales de levantamiento de capacitaciones al empresario	\$0	Mes 6 a mes 46	0%	No sé presentan logros
CAPITAL HUMANO	Mejorar la profesionalización del Capital Humano Casablanca en materias como servicio al cliente, idiomas marketing, y productos turísticos.	5. Implementación de programas anuales de capacitación en idioma inglés y portugués para personal de atención de los prestadores de servicios turísticos.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) – Comité Calidad y Recursos Humanos (equipo involucrado)	Programa anual de capacitación en idioma inglés y portugués implementado con primera versión realizada y próxima fecha definida.	\$0	Mes 6 a mes 46	0%	No sé presentan logros
CAPITAL HUMANO	Mejorar la profesionalización del Capital Humano Casablanca en materias como servicio al cliente, idiomas marketing, y productos turísticos.	7.- Incentivo a la ejecución de capacitaciones anuales en conciencia Turística, en período pre-temporada, a la comunidad y personal de organizaciones públicas y prestadores de servicios turísticos	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) – Comité Calidad y Recursos Humanos (equipo involucrado) – PEM-Corfo (equipo apoyo)	Capacitación anual de conciencia turística en pretemporada para la comunidad y organizaciones públicas y privadas ejecutada y con próxima fecha definida.	\$0	Mes 10 a mes 46	0%	No sé presentan logros

CAPITAL HUMANO	Mejorar la profesionalización del Capital Humano de Casablanca en materias como: servicio al cliente, idiomas marketing, y productos turísticos.	8.-Creación de bases de datos centralizada de personal capacitado y con calificación específica según requerimientos de los prestadores de servicios turísticos y la información sobre el desempeño del capital humano local.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) – Comité Calidad y Recursos Humanos (equipo involucrado)	Sistema de base de datos implementado y operativo.	\$0	Mes 14 a mes 30	0%	No sé presentan logros
CAPITAL HUMANO	Mejorar la profesionalización del Capital Humano de Casablanca en materias como: servicio al cliente, idiomas marketing, y productos turísticos.	9.-Realización de capacitación para la atención de personas con capacidades diferentes dirigido a entidades públicas y prestadores de servicios turísticos.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) – Comité Calidad y Recursos Humanos (equipo involucrado)	Capacitación para la atención de personas con capacidades diferentes realizada.	\$0	Mes 18 a mes 22	0%	No sé presentan logros
CAPITAL HUMANO	Mejorar la profesionalización del Capital Humano de Casablanca en materias como: servicio al cliente, idiomas marketing, y productos turísticos.	10.-Evaluación para la habilitación de un instituto de capacitación orientado a la comunidad y el personal del área turismo y vinculantes para potenciar cobertura de especialización en área de servicios, hospitalidad, enoturismo, ecoturismo y viticultura.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) – Comité Calidad y Recursos Humanos (equipo involucrado)	Resolución para la habilitación de un instituto de capacitación en área de servicios, hospitalidad, enoturismo, ecoturismo y viticultura realizado.	\$0	Mes 20 a mes 44	0%	No sé presentan logros
CAPITAL HUMANO	Generar Plan de fortalecimiento en la Inclusión laboral del sector turismo.	11.-Estudio y puesta en marcha de programa para la inclusión laboral de personas con capacidades diferentes en el rubro de turismo.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) – Comité Calidad y Recursos Humanos (equipo involucrado)	Estudio y programa de inclusión laboral de personas con capacidades diferentes implementado.	\$0	Mes 25 a mes 36	0%	No sé presentan logros
DESARROLLO DE PRODUCTOS	Desarrollar, mejorar, articular y difundir nuevos productos turísticos.	2.-Estudio para la evaluación, conservación y rehabilitación de sitios de interés turístico que se incorporen en los productos turísticos del destino.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) – Comité Productos (equipo involucrado)	Herramientas creadas para la evaluación, conservación y rehabilitación de sitios de interés turístico.	\$0	Mes 4 a mes 8	0%	No sé presentan logros
DESARROLLO DE PRODUCTOS	Desarrollar, mejorar, articular y difundir nuevos productos	6.- Diseño y puesta en marcha de productos dirigidos hacia el turismo de reuniones, seminarios,	Corporación Casablanca (responsable principal) –	Al menos 2 productos diseñados y creados para periodos de baja	\$0	Mes 14 a mes 22	0%	No sé presentan logros

	turísticos.	turismo de negocios para incentivar el turismo en periodos de baja temporada.	Comité Productos (equipo involucrado) - Comité Promoción (apoyo técnico)	temporada				
DESARROLLO DE PRODUCTOS	Desarrollar, mejorar, articular y difundir nuevos productos turísticos.	8.- Estudio para la diversificación de productos turísticos del destino.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) - Comité Productos (equipo involucrado)	Estudio de diversificación realizado con conclusión de al menos 2 productos turísticos diversificados.	\$0	Mes 38 a mes 46	0%	No sé presentan logros
PROMOCIÓN	Contar con un plan de difusión integrado entre los productos turísticos para el mercado Objetivo.	2.-Diseño implementación de un sistema de información y promoción turística a nivel del destino que se apoye en la Habilitación de una red de difusión local sustentada entre los prestadores de turismo, comercio vinculante y el municipio.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) - Comité Promoción (equipo involucrado)	Sistema de información y promoción turística diseñado e implementado.	\$0	Mes 2 a mes 18	0%	No sé presentan logros
PROMOCIÓN	Mejorar la difusión del destino a través de plataformas web y señalética turística.	6.- Diseño y desarrollo de página web del destino en español, inglés y portugués.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) - Comité Promoción (equipo involucrado) - Sernatur (equipo apoyo)	Página web trilingüe del destino funcionando.	\$0	Mes 6 a mes 18	0%	No sé presentan logros
PROMOCIÓN	Mejorar la difusión del destino a través de plataformas web y señalética turística.	7.- Diseño e implementación de aplicación móvil del destino que incluya sitios de interés, red de prestadores, horarios, rangos de Precio, contactos para reserva.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) - Comité Promoción (equipo involucrado)	Aplicación móvil del destino funcionando y disponible para sistemas iOS y Android	\$0	Mes 14 a mes 30	0%	No sé presentan logros
PROMOCIÓN	Mejorar la difusión del destino a través de plataformas web y señalética turística.	9.-Diseño e implementación de letrero publicitario del destino permanente en la carretera Ruta 68 promoviendo su característica de Capital Mundial del Vino y Zona de Interés	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) - Comité Promoción (equipo involucrado)	Letrero publicitario en carretera R68 instalado.	\$0	Mes 18 a mes 22	0%	No sé presentan logros

		Turístico.						
SUSTENTABILIDAD	Promover iniciativas y medidas de sustentabilidad en el manejo de recursos y residuos para el destino y los prestadores de servicios turísticos.	<u>1.-Bienestar de las comunidades residentes:</u> Desarrollo de sistema para la solución a situaciones de colapso en períodos/momentos de alta afluencia de público en sectores de Quintay, Lagunillas, Lo Vásquez, Las Dichas y Lo Orozco	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) –Comité Sustentabilidad (equipo involucrado)	Al menos 1 medida de solución al colapso por alta afluencia de público por cada sector de Quintay, Lagunillas, Lo Vásquez, Las Dichas y Lo Orozco	\$0	Mes 5 a mes 9	0%	No sé presentan logros
SUSTENTABILIDAD	Promover iniciativas y medidas de sustentabilidad en el manejo de recursos y residuos para el destino y los prestadores de servicios turísticos.	<u>1.- Beneficio Económico:</u> Generación de acuerdos para la ampliación de cupos disponibles de entidades de fomento para la capacitación a nivel general del sector turismo del destino.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) –Comité Sustentabilidad (equipo involucrado)	Acuerdo de al menos 1 medida para la ampliación de cupos para la capacitación del sector turismo	\$0	Mes 8 a mes 11	0%	No sé presentan logros
SUSTENTABILIDAD	Promover y difundir Plan de sustentabilidad dirigido al turista y la comunidad local.	<u>2.-Bienestar de las comunidades residentes:</u> Diseño e implementación de un manual de buenas prácticas basado en el Código Ético del Turismo, dirigido al residente, red de prestadores y los visitantes.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) –Comité Sustentabilidad (equipo involucrado)	Manual de buenas prácticas del Código Ético del Turismo implementado y distribuido	\$0	Mes 8 a mes 11	0%	No sé presentan logros
SUSTENTABILIDAD	Promover y difundir Plan de sustentabilidad dirigido al turista y la comunidad local.	<u>3.-Bienestar de las comunidades residentes:</u> Incentivo a la implementación de programas de integración de la comunidad en los procesos del turismo mediante charlas dictadas por representantes del sector turístico a los residentes	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) –Comité Sustentabilidad (equipo involucrado)	Al menos 2 charlas de programas de integración de la comunidad en procesos de turismo Hechos.	\$0	Mes 14 a mes 30	0%	No sé presentan logros
SUSTENTABILIDAD	Promover y difundir Plan de sustentabilidad dirigido al turista y la comunidad local.	<u>3.- Beneficios económicos del turismo:</u> Análisis y puesta en marcha de sistema de seguimiento e información sobre la satisfacción del visitante con medidas para su mejora constante y uso de tecnologías disponibles	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) –Comité Sustentabilidad (equipo involucrado)	Sistema creado e implementado de seguimiento e información de satisfacción del visitante incluyendo medidas de mejora constante con uso de tecnologías.	\$0	Mes 6 a mes 14	0%	No sé presentan logros

SUSTENTABILIDAD	Promover y difundir Plan de sustentabilidad dirigido al turista y la comunidad local.	4.- <u>Beneficios económicos del turismo:</u> Análisis y puesta en marcha de sistema de medición de contribución económica del turismo (gasto, ocupación, empleo, inversión) y su difusión al sector y a la comunidad; desarrollado en convenio con Universidades	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) - Comité Sustentabilidad (equipo involucrado)	Sistema creado e implementado de medición de contribución económica con publicación al menos semestral de datos a la comunidad.	\$0	Mes 6 a mes 14	0%	No sé presentan logros
SUSTENTABILIDAD	Promover iniciativas y medidas de sustentabilidad en el manejo de recursos y residuos para el destino y los prestadores de servicios turísticos.	5.- <u>Beneficios económicos del turismo:</u> Realización de jornadas anuales sobre la sustentabilidad impulsando prácticas de responsabilidad social empresarial, beneficios impositivos y reducción de impacto ambiental con efectos sobre la rentabilidad de las empresas.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) - Comité Sustentabilidad (equipo involucrado)	Coordinación y ejecución de jornadas anuales de sustentabilidad con enfoque en responsabilidad social empresarial, beneficios, reducción de impacto ambiental y rentabilidad empresarial, incluyendo próxima fecha en calendario.	\$0	Mes 8 a mes 45	0%	No sé presentan logros
SUSTENTABILIDAD	Promover y difundir Plan de sustentabilidad dirigido al turista y la comunidad local.	6.- <u>Beneficios económicos del turismo:</u> Generación interna de un sistema de gestión para situaciones de emergencia, además de seguimiento, prevención e información al público visitante con material gráfico sobre riesgos vinculados a la delincuencia, seguridad o salud	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) - Comité Sustentabilidad (equipo involucrado)	Sistema de gestión para situaciones de emergencia, seguimiento, prevención e información de riesgo a visitantes creado e implementado.	\$0	Mes 10 a mes 16	0%	No sé presentan logros
SUSTENTABILIDAD	Promover iniciativas y medidas de sustentabilidad en el manejo de recursos y residuos para el destino y los prestadores de servicios turísticos.	1.- <u>Manejo de recursos y residuos:</u> Desarrollo e implementación de campaña sobre el consumo y control del recurso agua dirigido hacia los prestadores de servicios turísticos y comercio vinculante.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) - Comité Sustentabilidad (equipo involucrado)	Al menos 1 campaña elaborada de consumo responsable y control de recurso agua.	\$0	Mes 2 a mes 46	0%	No sé presentan logros
SUSTENTABILIDAD	Promover y	4.- <u>Manejo de recursos y</u>	Municipio-	Manual de buenas	\$0	Mes 9 a mes 18	0%	No sé presentan logros

	difundir Plan de sustentabilidad dirigido al turista y la comunidad local.	<u>residuos:</u> Diseño e implementación de un manual de buenas prácticas de sustentabilidad para el residente y turista respecto al manejo de recursos y residuos.	Corporación Casablanca (responsable principal) Comité Sustentabilidad (equipo involucrado)	prácticas de sustentabilidad, 1 para el residente, 1 para el turista sobre manejo de recursos y residuos implementado y distribuido.				
SUSTENTABILIDAD	Promover iniciativas y medidas de sustentabilidad en el manejo de recursos y residuos para el destino y los prestadores de servicios turísticos.	<u>5.- Manejo de recursos y residuos:</u> Propiciar la generación de un sistema de información que incentive a las empresas presentes en el destino a medir, controlar, reducir el consumo energético, hídrico y de residuos	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) Comité Sustentabilidad (equipo involucrado)	Sistema informativo de control y reducción de consumo de energías, hídrica y residuos para empresas creado e implementado.	\$0	Mes 16 a mes 30	0%	No sé presentan logros
SUSTENTABILIDAD	Promover iniciativas y medidas de sustentabilidad en el manejo de recursos y residuos para el destino y los prestadores de servicios turísticos.	<u>6.- Manejo de recursos y residuos:</u> Desarrollo de talleres de reducción, reciclaje y reutilización (RRR) dirigido a los residentes, en particular hacia los niños en edad escolar.	Municipio-Corporación Casablanca (responsable principal) Comité Sustentabilidad (equipo involucrado)	Al menos 5 talleres de reducción, reciclaje y reutilización de residuos dirigido a residentes y escolares	\$0	Mes 18 a mes 34	0%	No sé presentan logros



IX. CONCLUSIONES

La ejecución del Plan de acción 2018- 2022 ZOIT Casablanca no estuvo ajena a las condiciones al país enfrentadas, ya por todos conocidas. Estallido social (octubre 2019) y pandemia (marzo 2020).

Sin embargo, a pesar de ello, se logró avanzar en varias aristas de la ejecución del Plan. Una de las acciones a relevar fue la participación activa del Municipio y Corporación Casablanca en los Comités de Secretarías Ministeriales desarrollados durante el 2018, lo que permitió gestionar y difundir el Instrumento con las distintas secretarías regionales ministeriales.

Logramos avanzar en Infraestructura y Capital Humano. Implementación de una oficina de información Turística del destino en la Plaza Casablanca es sin duda uno de los mayores logros del plan de acción en esa línea, que releva la importancia que para el Municipio tiene desde la gestión interna las acciones vinculadas al turismo.

En torno a capital humano logramos también avances importantes, a través de la generación de programas anuales para la capacitación en gestión asociativa y proactiva entre los actores público-privados quedando establecida una red colaborativa con los servicios vinculados.

Para este nuevo proceso enfrentamos el desafío de mejorar la coordinación intra municipal, intersectorial y con actores privados de nuestro entorno. Hemos planteado una nueva forma de gobernanza con un municipio que asume el desafío de un liderazgo de esta gestión y de vincular las acciones propuestas y sus mejoras con nuestros programas municipales, con nuestro Plan de desarrollo comunal, con nuestro presupuesto y con todos los actores de nuestro territorio, públicos, privados y con la comunidad.

Hoy enfrentamos como comuna, como región y como país nuevos desafíos. La reactivación económica post pandemia, nos obliga a replantearnos las estrategias que veníamos desarrollando. Hoy queremos apostar, como señala nuestra nueva visión, a un Casablanca que espera ser reconocida como uno de los destinos más atractivos del país para visitantes nacionales e internacionales, gracias a la diversidad de su oferta turística, dada por un territorio que incluye mar, valles y campo, con un fuerte componente patrimonial material e inmaterial y un compromiso con la sustentabilidad ambiental. Reconocida por sus productos y servicios de calidad, en sectores como el enoturismo y el turismo rural, religioso, patrimonial y deportivo.

El desarrollo productivo asociado al mundo vitivinícola sin duda ha posicionado a nuestra comuna como un actor relevante dentro del enoturismo que ha trascendido, incluso fuera de nuestras fronteras, sin embargo se hace necesario focalizarnos en agregar valor patrimonial, cultural, rural a los conceptos por los cuales hoy nos reconocen. A su vez, es necesario incorporar en el eje del trabajo a las comunidades locales y a los pequeños emprendedores con el fin de que puedan posicionarse en la escena del turismo formal.

Esta visión a 4 años que proponemos para este nuevo periodo define a grandes rasgos el mercado turístico al que deseamos apuntar. Reconocemos el valor de nuestras características territoriales y el desarrollo del enoturismo, el que sin duda seguirá siendo parte del motor de nuestra zona, pero incorporando dentro de los nuevos productos turísticos el turismo rural, religioso, patrimonial y deportivo, todo ello con un sello de sustentabilidad ambiental y bajo el alero de un instrumento de gestión público-privada que nos entrega las bases para un efectivo fomento de la actividad turística con efectiva participación, coordinación y compromiso público-privado.

X. ANEXOS/MEDIOS DE VERIFICACIÓN

(presentar todos los medios de verificación de las acciones implementadas)

