

# **INFORME DE GESTIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN**

## **AÑO 2017- 2020**

### **Declaración Zona de Interés Turístico Valdivia**

### **“Corazón de la Selva Valdiviana”**



## I. ANTECEDENTES

Valdivia, es reconocido a nivel nacional por sus bosques de Selva Valdiviana, sus imponentes ríos, su gastronomía con influencia alemana, tradición cervecera y su riqueza cultural y patrimonial. Estos atributos la ubican en un lugar importante a nivel nacional en cuanto a visitas de turistas, con una clara oportunidad para visibilizar el destino en el ámbito internacional, el cual se ha caracterizado históricamente por la calidad y dotación de sus atractivos turísticos. La Política Regional de Turismo destaca al destino como uno de los más consolidados de la Región de Los Ríos y define al turismo histórico cultural, turismo náutico, turismo de reuniones y congresos, como productos estratégicos a consolidar. A esto se suma la mayor presencia de Selva Valdivia de la región, presente en una red de más de 6 parques urbanos y áreas protegidas privadas que conservan este recurso único en el mundo, destacado por la PRT como “sello diferenciador” de la región de Los Ríos. También resulta necesario señalar que para el siguiente período de vigencia de la ZOIT Valdivia, los aspectos sanitarios y de reactivación del sector turismo serán un imperativo como consecuencia de los efectos de pandemia mundial causados por el COVID 19.

## II. VISIÓN

Al 2026 Valdivia será reconocido como destino turístico que integra sustentablemente en su desarrollo la conectividad fluvial, ferroviario y vial poniendo en valor el patrimonio natural, cultural, como la Selva Valdiviana, en sus áreas protegidas, y sus rutas turísticas como de la costa, ramal ferroviario, gastronomía del mar y presencia del pueblo mapuche, aplicado no sólo a la oferta turística sino al concepto de ciudad en su totalidad a fin de presentar un territorio interesante a los visitantes tanto nacionales como extranjeros, en el marco de un destino que ofrece calidad y excelencia en el servicio, por medio de un modelo de gestión asociativo de carácter público privado, de manera de generar una gestión territorial turística moderna e innovadora.

## III. MODELO DE GOBERNANZA ZOIT

Inicialmente se diseñó un modelo basado en la creación de una Corporación de Desarrollo de Turismo de Valdivia, la que por razones de cambio el reglamento ZOIT, no pudo concretarse. En definitiva y conforme al Decreto 30 se constituyó la Mesa Público Privada de la ZOIT Valdivia, presidida por SERNATUR e integrada por organizaciones privadas, academia y Municipalidad.

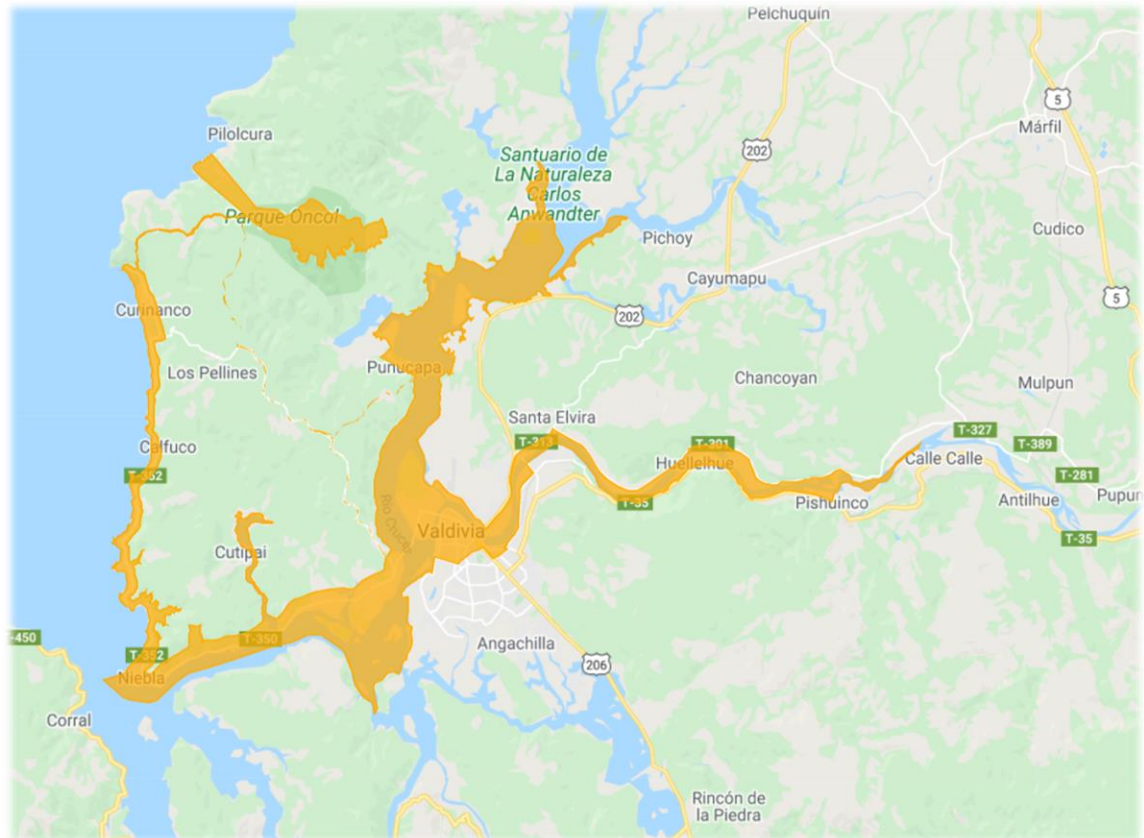
Los integrantes de la MPP son los siguientes:

- PAULINA STEFFEN ANINAT – Directora Regional SERNATUR Los Ríos
- OMAR SABAT - Alcalde I. Municipalidad de Valdivia

- MAGALY ESCOBAR- Presidenta Cámara de Turismo de Valdivia
- ALBERTO HORZELLA - Presidente Corporación de Desarrollo Turístico de Niebla
- MIRTA WEBAR - Directora Corporación de Desarrollo Turístico de Niebla
- CRISTOBAL LAMARCA - Activa Valdivia
- JUAN CARLOS ARTEAGA - Barrio Comercial Esmeralda
- EDGARDO OYARZÚN - Instituto de Turismo UACH
- LAURA GÓMEZ - Consejo de Desarrollo de la Costa
- CLAUDIA BUSTAMANTE - Asociación Comunidad Humedal
- JORGE PETERS - Los Ríos Convention Bureau

Las reuniones son de carácter semestral convocadas por la Directora Regional de Turismo y el Sr. Alcalde de Valdivia. Las preside la Directora de SERNATUR Los Ríos, que cuenta con el apoyo del Departamento Municipal de Turismo como Secretaría Técnica. En estas instancias se da cuenta del estado de avance del Plan de Acción y se debaten temas relativos a la ZOIT que se tienen presente para efectos de su actualización. Las organizaciones integrantes de la MPP son actores representativos de los territorios insertos en la ZOIT gobernanza que permanece abierta a la incorporación de nuevas organizaciones que comprometan su apoyo y gestión. En ese sentido es compromiso de SERNATUR Los Ríos que el para el período de vigencia 2021-2014 d la ZOIT, se aumentará el número de reuniones de la MPP aparejado con una mayor participación de la organizaciones en la ejecución y seguimiento de las líneas de acción del nuevo plan de acción.

#### IV. MAPA DE POLÍGONO ZOIT



Fuente: <http://www.subturismo.gob.cl/zoit/zoit-declaradas-2/>

#### V. MEDICIÓN DEL INDICADOR DEL PLAN DE ACCIÓN

El porcentaje de cumplimiento llegó a un **74,2%**.

##### 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

$$\frac{26}{35} \times 100 = 74,28$$

## VI. PRINCIPALES LOGROS DENTRO DE LA VIGENCIA DE LA ZOIT

Al observar las líneas de acción ejecutadas del Plan de Acción se aprecia una distribución relativamente homogénea. Es notable mencionar la relación directa con la acciones de trabajo de SERNATUR, logro significativo como resultado de una estrecha comunicación y fluida coordinación.

Destacable resulta la construcción de portal de acceso a Valdivia en el kilómetro 34 de la ruta T-202 (acceso norte a Valdivia) con instalación de maxi letras, centro de interpretación, pasarela peatonal y estacionamientos, punto que se ha transformado en parada obligada para un registro fotográfico espontáneo de los visitantes.

Además de los estudios de anteproyecto para mirador de la Ruta del tren el Valdiviano, iniciativa que permitirá dar la bienvenida a la ruta, promoviendo la puesta en valor del paisaje del río San Pedro y la ruta de alto valor histórico del destino. Además incluye señalética y tótem con información turística. La señalética propuesta es parte de otro logro del Plan de Acción, un Manual y sistema de señalización turístico para el Destino Valdivia, el cual promueve la estandarización y la homogeneidad de las señales del destino; poniendo en valor rutas y atractivos como así equilibrar el desarrollo y promoción de los productos estratégicos y el desarrollo equilibrado del territorio en materia turística.

Respecto a normatividad es mencionable el diseño de una ordenanza municipal orientada a señalética turística orientadora al visitante por cuanto está ha sido una brecha local de larga data en Valdivia. En más, el compromiso del Departamento Municipal de Turismo apunta a lograr su pronta aprobación por parte del Concejo Municipal.

Entre otros logros de infraestructura se encuentran la oficina de información turístico en la costa de Valdivia, Niebla que fortalece la experiencia turística y promueve los servicios y atractivos de esa unidad territorial. La elaboración del Manual de Diseño para infraestructura de ferias costumbristas de la comuna de Valdivia viene a aportar al ordenamiento constructivo de las numerosas ferias que durante el verano presentan una extensa parrilla de actividades gastronómicas, musicales y artesanales como oferta de actividades diarias dirigidas a turistas y residentes y que sin embargo adolecían de una propuesta base para el mejoramiento de su fisonomía.

Una línea en permanente ejecución es la que brinda el equipo de profesionales que conforman el Departamento Municipal de Turismo al sector empresarial y gremial de la ZOIT, constituyéndose en una instancia de permanente consulta, orientación, apoyo, coordinación y respaldo en diferentes áreas temáticas como son uso de las tecnologías de información, comercialización, formalización, sellos de calidad, desarrollo de eventos, ferias, promoción e información turística.

En el ámbito de desarrollo de producto estratégicos, destacable es el inicio de una agenda de trabajo que promueve el turismo de naturaleza, desarrollando estrategias para el promover del turismo sustentable en áreas de conservación públicas y privadas de la ZOIT, con la finalidad de desarrollar una oferta competitiva en el territorio, innovar en el desarrollo de nuevas experiencias, fortalecer la comercialización del producto y fomentar la asociatividad entre los actores de la cadena de valor del producto Selva Valdiviana.

En esta línea se fomenta el desarrollo y alianza conjunta con actores públicos y privados para el desarrollo turístico sustentable del Santuario de la Naturaleza Carlos Anwandter, recursos turístico de alto valor para el destino, para el cual se ha trabajado en conjunto con organizaciones del territorio para promover su conservación y desarrollar estrategias de turismo sustentable y comunitario.

Importante es la incorporación de productos y experiencias con identidad territorial, como es el Plan de desarrollo del turismo mapuche Lafkenche, como una oportunidad del territorio de promover oferta turística con identidad de pueblos originarios y promover un desarrollo turístico equilibrado en el territorio.

En materia de fortalecimiento del capital humano durante estos 4 años se ha promovido la certificación de empresas con el sello de calidad de SERNATUR, lo cual denota la valoración que crecientemente los prestadores de servicios turísticos les otorgan a esta condición diferenciadora y de garantía a sus clientes. Además de programas SIGO en colaboración con Sernatur y la Política Regional de Turismo de la región de los Ríos. El fomento a la formalización de empresas con el trabajo articulado entre instituciones públicas y la constitución de una mesa regional de formalización liderada por Sernatur, Municipios entre ellos el de Valdivia, donde nace la iniciativa.

Uno de los logros significativos en materia de sostenibilidad turística de la ZOIT y su Plan de Acción es el hecho de que Valdivia y sus comercios fueron pioneros el año 2015 en la suscripción de un convenio para la reducción de bolsas plásticas, hoy materia regulada mediante ley en el país.

Además durante el año 2019 la Municipalidad de Valdivia a través de su Departamento de Turismo recibe la "Distinción de Turismo Municipal", siendo una de las primeras municipalidades a nivel nacional en recibir este reconocimiento como parte de la gestión, profesionalización y compromiso del municipio y trabajo conjunto con Sernatur, y gremios del sector para fortalecer la gobernanza y gestión sustentable del territorio.

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

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	8	23%
Capital Humano	7	20%
Sustentabilidad	11	31%
Desarrollo de Productos	5	14%
Promoción	4	11%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Líneas de Acción implementadas	N° Líneas Acción Programada	N° Líneas Acción Implementada	Porcentaje
Infraestructura	8	7	87,5%
Capital Humano	7	5	71,4%
Sustentabilidad	11	6	54,5%
Desarrollo de Productos	5	5	100%
Promoción	4	3	75,0%
Otros	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>74,2%</b>

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

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
Puesta en valor infraestructura pública habilitante	1. Fortalecer Instancias de vinculación interinstitucional MOP, VIALIDAD, SERNATUR y MINVU, entre otros) para la coordinación y seguimiento de inversiones en infraestructura turística de la ZOIT Valdivia.	1.1 Desarrollar e impulsar Mesa de trabajo con servicios competentes para coordinación y seguimiento de infraestructura habilitante para la ZOIT Valdivia.	Municipalidad Sernatur	Reuniones presenciales y virtuales con la Dirección de Planeamiento del MOP Los Ríos para obtener información de avances de los proyectos de infraestructura	---	-Actas de reuniones con servicios competentes y comisión de seremis del Turismo (semestrales) -Actas comisión de ordenamiento territorial e infraestructura. -Listados de asistentes -Fotografías	-Apertura de vía comunicacional estratégica con la Dirección de Planeamiento MOP. -Comisión de infraestructura se reemplaza por instancia de comisión de ordenamiento territorial Municipal, asumiendo esta función Municipalidad y Sernatur para realizar seguimientos de proyectos. Medios de verificación en carpeta.
Puesta en valor infraestructura pública habilitante	2. Desarrollar de iniciativas de infraestructura turística	2.1 Elaborar propuesta de prefactibilidad para la identificación de áreas para equipamiento turístico de miradores en sectores de alto valor turístico y paisajístico (Unidad territorial Ruta del Vapor, localidad Huelleshue y Pishuinco)	MOP – Vialidad GORE Municipalidad	Anteproyecto de infraestructura Mirador Ruta del Vapor.  Proyecto MOP "Mejoramiento Ruta T-35 Los Lagos - Valdivia- S: Antilhue - Valdivia, contemplo habilitación de miradores en sector de Cuesta Soto a Huelleshue.	MM\$60.000  MM\$625.-	Anteproyecto de arquitectura.  Informe PROPIR	Diseño de anteproyecto participativo para mirador de puesta en valor ruta del tren en el Destino Valdivia. Se postulara a fondos de financiamiento.  Puesta en valor de recurso paisajístico río Calle Calle que corre paralelo a la ruta T-35 y al tren turístico El Valdiviano.



		2.2 Desarrollar propuesta de diseño para sistema de señalización turística para la ZOIT Valdivia (manual de señalización turística del ZOIT Valdivia).	Municipalidad	Impresión de 1000 ejemplares de Manual de Señalización Turística	MM\$20	Documento Técnico Manual de señalética turística para el Destino Valdivia.	Juntamente con el diseño del sistema de señalización turística para la ZOIT Valdivia, se materializó la impresión de un manual indicativo el que fue distribuido a Servicios Públicos, gremios de turismo, empresarios, centros de educación técnica, técnica- profesional y profesional del turismo.
		2.3 Construcción de Portal de Acceso con Centro de interpretación turística para la ZOIT Valdivia.	Municipalidad	Portal de acceso y centro de interpretación construido y operativo	MM\$35	- Documentos presupuesto de financiamiento - Documento permiso de vialidad - Fotografías	Destaca la palabra VALDIVIA como bienvenida. Cuenta con área de estacionamientos. Muy bien acogido por turistas que hacen de esta infraestructura habilitante un punto de referencia y registro fotográfico.
		2.4 Construcción Oficina de Información Turística localidad de Niebla (unidad territorial Costa)	Municipalidad GORE	Oficina de información turística de Niebla construida	MM\$48.-	Fotografías	Considerando el alto volumen de visita desde Valdivia a Niebla, esta Oficina cumple un rol fundamental en el apoyo informativo de la Costa Valdiviana y acceso a la ZOIT Corral
		2.5 Elaboración de Manual de Diseño para infraestructura de ferias costumbristas de la Comuna de Valdivia	Municipalidad	Manual modelo en formato digital	MM\$30.-	- Manual de Diseño para infraestructura de ferias costumbristas de la Comuna de Valdivia - Fotografías	Considerando la situación COVID 19, se suspendió la distribución del manual por vía digital a organizadores de ferias costumbristas por incerteza de instrucciones sanitarias verano 2021.

		2.7 Implementación de sistema de información turística de temporada estival	Municipalidad  Sernatur	Operación de 4 oficinas de asesoría turística durante el verano y 1 todo el año (Terminal de Buses)  Operación de 7 oficinas en el periodo 2017-2020	MM\$15.-  MM\$45.-	-Fotografías oficinas implementadas -Copia contratos de trabajo - Financiamiento para este ítem anual.  -Contratos	La línea incorpora el financiamiento, selección de informadores, contratación y operación de 5 Oficinas de Asesoría Turística en la ZOIT (4 en Valdivia y 1 en Niebla).  Oficinas: Sernatur (permanente), Aeropuerto Pichoy (estival), PN Mocho Choshuenco (estival), PN Alerce Costero (estival), Oficina SERNATUR La Unión (permanente), Oficina SERNATUR Panguipulli (permanente).
Calidad y Sustentabilidad de la oferta, Capital Humano y Social	1. Desarrollar Programas orientados a Promover la formalización de prestadores de servicios turísticos y mejorar la calidad de los servicios entre los empresarios formalizados del destino.	1.1 Desarrollar Programa de formalización de oferta turística informal en sectores rurales y urbanos.	Municipalidad	1 folletería para promover la formalización 1 propuesta de sello de formalización 1 actualización de ordenanza de publicidad 1 propuesta Valdivia Destino Seguro	MM\$15.-	-Listado de Empresarios Formalizados ámbito urbano y rural -Listas de Asistencia -Fotografías	La Línea incorpora promoción de la formalización y una propuesta participativa con gremios para la implementación de sello de formalización y fortalecimiento de la gestión municipal para facilitar proceso de formalización para emprendedores de la ZOIT. Además se actualizo ordenanza de publicidad para impulsar fiscalización de la promoción informal de emprendedores en accesos de la ciudad y otras áreas. Además se elabora propuesta de Destino seguro para abordar de

							manera integral la formalización e imagen ciudad del destino con articulación pública y privada.
		1.2 Implementar Programa de Asistencia para la formalización de prestadores de servicios turísticos dirigido a funcionarios Municipales y SSPP	Municipalidad	Constitución Mesa de formalización	---	-Listas de Asistencia -Fotografías	Se constituye mesa de formalización regional como resultado, de iniciativa piloto de convenio entre SII, Cámara de turismo de Valdivia, la cual articula colaboración entre servicios público para abordar formalización de manera integral. La mesa en sus reuniones abordar transferencia de información relevante de instituciones para capacitar a personal vinculado a proceso de formalización, difusión del proceso entre otros.
	2. Implementar a los empresarios y emprendedores en el desarrollo de productos sustentables que integren conceptos como Selva Valdiviana, Naturaleza, cultura y comunidad local. Esto se producirá a través de la Consolidación de la experiencia turística de	2.1 Desarrollar Propuesta de diseño de metodología para el fortalecimiento y perfeccionamiento del capital humano de la ZOIT Valdivia	Sernatur Municipalidad	-PRT: Coaching de liderazgo para gremios -60 Webinar Activa Turismo (SUBTUR-SERNATUR)	---	-Documento técnico con propuesta metodológica -Fotografías	Esta línea tuvo su mayor expresión de fuerte ejecución durante el año 2020 mediante la realización de numerosas presentaciones, charlas y seminarios realizados a prestadores de servicios turísticos de la ZOIT y de la región, como resultado de apoyar al sector turismo o nacional afectado por la pandemia.

	Valdivia a través de fortalecimiento de las habilidades del capital humano.						
		2.4 Implementar Programa de conciencia turística para la comunidad de Valdivia. Al menos (3 acciones ejecutadas en el año)	Municipalidad Sernatur	3 acciones anuales	\$MM60	-Fotografías y copias de las acciones ejecutadas -Listas de Asistencia en el caso de existir acciones de convocatoria	Se crea Programa Tu eres Valdivia con el objetivo de promover la conciencia turística de valdivianos. Durante los 4 años de ejecución del Plan de realizan, charlas, intervenciones en atractivos, celebraciones día del patrimonio, se crea un programa de Radio, y se diseña material promoción del programa. Además en el marco de las acciones realizadas se obtiene el premio al 1er lugar concurso "Experiencias innovadoras en Turismo Municipal 2017" organizado por Sernatur
	3.Fortalecer la oferta de prestadores de servicios turísticos de la ZOIT Valdivia	3.1 Desarrollar acciones de difusión conjunta del programa de certificación de calidad de empresas turísticas y sello de sustentabilidad para empresas de turismo. (3 acciones ejecutadas en el año)	Sernatur Municipalidad	3 Acciones de promoción y certificación de sellos  8 empresas certificadas con sello de calidad	MM\$40	-Copia de Certificados de calidad de empresas -Certificado emitido por la empresa consultora acreditando participación de empresas en proceso de	Se ejecutan acciones de promoción y certificación de sellos a través de la política regional de turismo en el destino. Aumentando así la cantidad de empresas certificadas en la ZOIT Valdivia. -Agencia de Viajes Turismo Parati -Tour Operador Panchito El Lobo Marino -Tour Operador Turismo Hua Hum

							-Apart Hotel Los Ciruelos (3 estrellas) -Hotel El Castillo (2 estrellas) -Hostal Turista (suprior) -Hotel Di Torlaschi (3 estrellas) -Camping Los Copihue de Casablanca (camping Básico)
Gestión Sustentable del destino	1. Mantener instancias interinstitucional para la gobernanza que de sustentabilidad al destino.	1.1 Desarrollar acciones de vinculación de trabajo asociativo con agrupaciones, empresarios y emprendedores de las unidades territoriales de la ZOIT, con la finalidad de afianzar el Modelo de Gobernanza de la ZOIT Valdivia.	Municipalidad	Acciones anuales de colaboración	---	-Listas de Asistencia -Actas de reuniones y acuerdos -Fotografías	En esta línea se desarrollan de manera permanente distintas acciones con gremios para levantar proyectos, promover iniciativas, realizar convenios de colaboración y articulación con instituciones públicas de manera permanente como trabajo de gobernanza territorial. En carpeta de verificadores se pueden observar nombre de gremios a iniciativas desarrollas con cada uno a lo largo de los 4 años de trabajo.
		1.5 Diseño de propuesta de ordenanza turística con énfasis en la sustentabilidad de la ZOIT Valdivia	Municipalidad	1 propuesta de ordenanza de señalética turística para la ZOIT	---	-Documento Propuesta de ordenanza -Actas de Reuniones -Fotografías	Se elabora propuesta de ordenanza que debe ser revisada por unidad jurídica de la municipalidad y aprobada por concejo municipal.
		1.6 Apoyo técnico a través del equipo del Departamento de Turismo de la municipalidad de Valdivia para todas las instancias inherentes a la ZOIT Valdivia	Municipalidad	6 profesionales destinados para apoyo técnico anual ZOIT Valdivia 1 profesional coordinador técnico,	MM\$80.000 anuales	-Reporte de acciones ejecutadas -Actas de Reuniones -Fotografías	La municipalidad de Valdivia pone a disposición de la gobernanza el equipo profesional del Departamento de

				2 apoyos profesionales y 1 profesional encargado del departamento de Turismo			Turismo, para labores de secretaria técnica de la gobernanza del territorio. Se destina 1 profesional de turismo para coordinación general y secretaria técnica del Plan de Acción, más 2 profesionales del departamento de turismo y encargado de turismo para promover acciones ZOIT y ejecución de iniciativas. Además de 2 informadores turístico OIT anual e informadores de temporada (aprox. 10 anualmente).
	2. Elaboración de plan focalizado para la implementación en el mediano plazo de acciones para fortalecer la sustentabilidad de la ZOIT Valdivia	2.1 Ejecutar acciones para desarrollar instancias de carácter técnico con representantes del sistema de certificación de destinos sustentables del Consejo Global de Turismo Sustentable Desarrollar Encuentro de difusión del proceso de certificación para Destino Sustentable para la ZOIT Valdivia.	Municipalidad	Se gestionó taller para actores del sector turismo denominado: "Certificación de Destinos Sustentable, oportunidades y desafíos para la ZOIT Valdivia" por parte de la Organización del Consejo Global de Turismo Sostenible GSTC	---	-Reporte de acciones ejecutadas -Actas de Reuniones y/o convenios firmados -Fotografías	Se realiza taller público privada para promover y evaluar los alcances de la certificación de destinos sustentables del consejo global de sustentabilidad GSTC, para abordar oportunidades y desafíos para el territorio e incorporación de criterios en la toma de decisiones y planificación sustentable del turismo en el territorio.
		2.2 Incorporación de nuevas empresas al convenio de reducción de bolsas plásticas para la ZOIT Valdivia	Municipalidad	Gestión municipal y comercios firman convenios	---	-6 Copia de convenios firmados	Valdivia se configura como comuna pionera en reducción de bolsas plásticas
		2.5 Diseño de Sistema de Información Turística con tecnología digital que provea y obtenga información de los visitantes al destino.	Sernatur	-Bases técnicas -Licitación pública realizada.	MM\$50	-Proyecto de Diseño de Sistema de Información Turística con tecnología digital.	Considera la generación y operación en SERNATUR, de un modelo de recopilación,

							procesamiento y difusión de información e inteligencia de mercado de base para la toma de decisiones.
Desarrollo de Productos Turísticos	1. Desarrollar productos estratégicos actuales y potenciales del destino turístico identificados en el territorio.	1.1 Desarrollar taller de diseño de experiencias innovadoras turísticas y fortalecimiento de productos estratégicos actuales y potenciales de la ZOIT Valdivia.	Sernatur Municipalidad	-Taller realizado -Licitaciones efectuadas	---	-Programa Taller de Diseño de Experiencias -Actas de Reuniones -Fotografías -Lista de Asistencia	-SERNATUR Nacional y Subsecretaría de Turismo realizaron “Taller de Sensibilización para el Desarrollo Sustentable de las Zonas de Interés Turístico, aplicado a la ZOIT Valdivia”, el año 2019. -Se han desarrollado dos licitaciones municipales en la línea de diseñar experiencias innovadoras y el fortalecimiento de productos estratégicos actuales del santuario de la naturaleza y turismo mapuche Lafkenche.
		1.2 Desarrollar acciones de fortalecimiento de la cadena de comercialización y producto turísticos asociados a través del uso de tecnologías de información (3 acciones ejecutadas por año)	Sernatur	-Taller de marketing digital -Encuentro de organizaciones, gremios y empresarios turísticos (priorización de activaciones para la contingencia -Sabor de Los Ríos; Muévete por Los Ríos, con uso intensivo de redes sociales -60 Webinar (SUBTUR y SERNATUR)	---	-Fotografías -Reporte de acciones ejecutadas	El fortalecimiento de la gestión empresarial es una labor permanente por parte de SERNATUR e incorporado en la cartera de proyectos de la Política Regional de Turismo
		1.3 Ejecución de acciones orientadas a potenciar el Turismo Mapuche	Municipalidad Conadi	1 plan de desarrollo del turismo Mapuche	MM\$30.000	Informe de cumplimiento	Se realizó un diagnóstico y plan de trabajo con 3 años

		Lafkenche en la Unidad Territorial Costa Valdiviana, a través de la implementación del “Plan de Fortalecimiento del Turismo Mapuche Lafkenche”		Lafkenche (3 año de ejecución)			de ejecución para impulsar plan de desarrollo del turismo mapuche Lafkenche como parte del compromiso como comunidades mapuches del territorio costero de la ZOIT Valdivia.
		1.4 Activa participación en Corporación Los Ríos Convention Bureau apoyando iniciativas a través de apoyo técnico y financiero estimado en función del plan estratégico de la Corporación.	Municipalidad	Apoyo municipal técnico y financiero ininterrumpido los años 2017, 2018 y 2019		-Actas de Reuniones -Fotografías -Lista de Asistencia	Municipalidad integra la corporación, participa de reuniones anuales y semestrales, apoyo en adjudicación de subvenciones municipales de financiamiento para gerencia de la corporación y equipos de trabajo, apoyo en asistencia a ferias (compra de stand en FIE expo en 3 versiones en Chile). Entre otros.
		1.5 Activa participación en apoyo a eventos y actividades que potencien el desarrollo del sector turismo y consoliden a la ZOIT Valdivia a nivel regional, nacional e internacional	Municipalidad Sernatur Sector privado	-Torrencial -FIC -Noche Valdiviana -Triatlón	MM\$45.000 aprox.	-Actas de reuniones, acuerdo compromisos -Fotografías -Lista de Asistencia	Ya sea mediante patrocinio, auspicio y/o difusión, se respaldan actividades de relevancia turística para la ZOIT, las que congregan a visitantes nacionales durante el año.
Promoción	1. Desarrollar Sistema de Inteligencia de mercado del destino, que se sustente prestando servicios a las empresas del destino.	1.2 Diseño de acciones de promoción turística para la ZOIT Valdivia, a través del resultado de la prospección de mercado realizada por Sernatur para la Región de los Ríos.	Sernatur	Plan estratégico para los años 2019-2020 y 2021 de marketing turístico elaborado por SERNATUR, diseñado y validado en mesas territoriales de la región	---	-Fotografías -Reporte de acciones ejecutadas	Participación anual en Feria Vyva y uso intensivo de redes sociales para la promoción turística, lo que redundó en un mayor posicionamiento de Valdivia como destino y de ocupabilidad de camas.



	2. Desarrollo de Plan de Marketing Destino Valdivia	1.1 Elaborar un Plan de Imagen de marca de destino con sus aplicaciones	Municipalidad	Estudio para el desarrollo de plan de marketing estratégico para el destino Valdivia	MM\$20.000	-Plan de MKT -Actas de Reuniones -Fotografías	Se elabora Plan de imagen de marca para promover una imagen de identidad del territorio, innovadora, y estandarizar las acciones de promoción en materia de diseño de material de difusión y plataformas virtuales. Esta iniciativas se desarrolló participativamente con actores del sector público y privado y además desarrolla una línea grafica para todo el material del destino.
		1.2 Implementar Plan de promoción del destino con foco en temporada baja	Sernatur	Plan estratégico para los años 2019-2020 y 2021 de marketing turístico elaborado por SERNATUR, diseñado y validado en mesas territoriales de la región y que incluye acciones para temporada baja	---	-Plan de MKT -Actas de Reuniones -Fotografías	Plan de promoción on line/offline (activaciones según condiciones sanitarias): -Campaña mantención #Nos volveremos a encontrar -Campaña Que viajar por Chile vuelva a ser un plan -Campaña nacional eclipse seguro -Campaña Empresas Certificadas con sello Q, S -Certificado de compromiso covid 19 -Campaña anfitriónaje por un turismo formal y seguro -Campaña Los Ríos se cuida

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
Puesta en valor infraestructura pública habilitante	2. Desarrollar de iniciativas de infraestructura turística	2.6 Elaboración de propuesta de iniciativa de financiamiento para equipamiento y puesta en valor de red de reservas privadas de la Selva Valdiviana de la ZOIT Valdivia y la Región.	Municipalidad de Valdivia				70%	Se elabora una estrategia para el desarrollo del turismo sustentable para identificar brechas de comercialización, asociatividad, financiamiento, promoción entre otros. Con esta estrategia se avanza en proponer vías de financiamiento para áreas de conservación que deben estudiar y proponerse a instancias públicas y/o vías mixtas de financiamiento.
Calidad y Sustentabilidad de la oferta, Capital Humano y Social	2. Implementar a los empresarios y emprendedores en el desarrollo de productos sustentables que integren conceptos como Selva Valdiviana, Naturaleza, cultura y comunidad local.	2.2 Desarrollar piloto ZOIT Valdivia para implementar metodología de perfeccionamiento del capital humano.	Municipalidad de Valdivia				0%	Pendiente de ejecución, se abordará nuevamente con ajustes a las necesidades actuales del sector, producto de la crisis social y pandemia mundial COVID 19. Se deben evaluar nuevas tendencias y necesidades del mercado para ajustar necesidades de

	Esto se producirá a través de la Consolidación de la experiencia turística de Valdivia a través de fortalecimiento de las habilidades del capital humano. (Programa Tú eres Valdivia)							fortalecimiento del capital humano de la ZOIT.
		2.3 Ejecución de acciones de Difusión del modelo de perfeccionamiento de capital humano a otras ZOIT de Chile.	Municipalidad de Valdivia y Mesa publico privada.				0%	Pendiente de ejecución, se abordará nuevamente con ajustes a las necesidades actuales del sector, producto de la crisis social y pandemia mundial COVID 19. Se deben evaluar nuevas tendencias y necesidades del mercado para ajustar necesidades de fortalecimiento del capital humano de la ZOIT.
Gestión Sustentable del destino	1. Mantener instancias interinstitucional para la gobernanza que de sustentabilidad al destino.	1.2 Desarrollar acciones de vinculación y trabajo asociativo con agrupaciones/asociaciones privadas/ municipios de carácter regional, nacional e internacional con el propósito de afianzar vínculos, transferencia de experiencias y fortalecimiento del	Municipalidad de Valdivia y Mesa publico privada.				80%	Se han realizado convenios con instituciones públicas, privadas y experiencias con otros municipios ZOIT de otras regiones como Cuenca del Llanquihue y Chelenko de la Región de Aysén.

		Modelo asociativo de la ZOIT Valdivia						
		<p>1.3 Elaboración de cartera de proyectos estratégicos para el desarrollo de productos turísticos, con énfasis en afianzar el modelo de gestión y viabilidad económica para la Corporación de Turismo de Valdivia.</p> <p>Postulación a proyectos de fondos concursables (al menos dos proyectos al año)</p>	Municipalidad de Valdivia y Mesa público privada.				0%	<p>Esta acción no se pudo desarrollar debido a que no fue posible dar continuidad a la Corporación de desarrollo turístico de Valdivia. Esta acción tenía como objetivo fortalecer el sector privado y apoyar técnicamente el mandato establecido por ley y decreto ZOIT que establecía que el sector privado debía hacerse cargo del proceso. Con el nuevo Decreto 30 y la incorporación de los municipios al proceso se decide impulsar la secretaria técnica desde el departamento de turismo de la Municipalidad de Valdivia y articular la gobernanza con representación de cada gremio, Sernatur y seremis y municipalidad. Como complemento a este trabajo se pueden observar en la carpeta eje de Gestión sustentable A1 los proyectos e</p>

								iniciativas que se han desarrollado de manera asociativa con gremios del sector.
		1.4 Desarrollar acciones de Vinculación de la gobernanza con otras ZOIT de la Región de los Ríos, de nivel Nacional, y con otros destinos turísticos con la finalidad de articulación para acciones conjuntas.	Municipalidad de Valdivia y Mesa publico privada.				80%	Se han desarrollado acciones con ZOIT Cuenca del Llanquihue y Chelénko región de Aysén.
		1.7 Implementación de mesa de trabajo asociativo ZOIT Valdivia Corral para la identificación de acciones conjuntas para fortalecer vínculos de trabajo asociativo y fortalecer la competitividad del Destino Valdivia Corral	Municipalidad de Valdivia y Mesa publico privada.				50%	Se han realizado reuniones pero no se ha constituido formalmente una instancia de trabajo permanente.
	2. Elaboración de plan focalizado para la implementación en el mediano plazo de acciones para fortalecer las sustentabilidad de la ZOIT Valdivia	2.4 Desarrollar acciones de difusión de la ordenanza de humedales para empresarios y gremios del sector turismo. (número de charlas)	Municipalidad de Valdivia y Mesa publico privada.				0%	Esta acción no pudo ser desarrollada debido a que contraloría objeto la implementación de la ordenanza porque la municipalidad no contaba con facultades legales para abordar la problemática. Como complemento a esta iniciativa se promueve una acción de continuidad en el nuevo Plan de Acción que establece difusión y socialización para gremios del sector y comunidad de nueva



								Ley de humedales urbanos, nuevas facultades de municipios en el marco de la ley y acciones que se emprenderán en esta materia.
Desarrollo de Productos Turísticos	1. Desarrollar Sistema de Inteligencia de mercado del destino, que se sustente prestando servicios a las empresas del destino.	1.1 Diseño de batería de indicadores para la ZOIT Valdivia.	Sernatur Los Rios, Municipalidad de Valdivia y Mesa publico privada.				50%	Sernatur regional se encuentra realizando esta iniciativa para transferir a municipios los resultados.  Además la municipalidad ha destinado recursos para levantamiento de datos de eventos turísticos como Noche valdiviana, además de incorporar levantamiento de datos Balance de temporada entre otros (nuevo plan de acción 2021-2024).

## IX. CONCLUSIONES

Uno de los logros notables del plan evaluado es el relevante rol ejercido por la Ilustre Municipalidad de Valdivia y del equipo municipal de turismo de Valdivia, el que se ve reflejado en el alto volumen de líneas de acción bajo su responsabilidad, de las cuales la mayoría fue cumplida.

Destacable resultó la inclusión argumental de la declaratoria de ZOIT Valdivia, como también en las otras ZOIT de la Región de Los Ríos, en el marco de evaluación de proyectos en el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, materia que fue recurrente a la hora de exigir información a los titulares que permitiese detectar, descartar o valorar objetiva y técnicamente eventuales impactos en materia paisajística y de turismo de las áreas de influencia directa de los proyectos. Esta posición de SERNATUR, respecto a la ZOIT como un área bajo protección oficial del Estado, fue plenamente compartida y asumida por el Servicio de Evaluación de Impacto Ambiental para la evaluación de proyectos localizables al interior del polígono ZOIT Valdivia. En este mismo orden de cosas la ZOIT Valdivia, en el marco del art 16 de la Ley 20.423, permitió la emisión de informes respecto de los IFC (Informes Favorables de Construcción ante el Ministerio de Agricultura) aportando visión institucional sobre las características y compatibilidades o incompatibilidades del proyecto con respecto a las condiciones especiales para la atracción de inversiones como también del correspondiente Plan de Acción.

La evaluación del presente plan de acción ha sido muy reveladora en cuanto detectar objetivamente los avances cuantitativos y cualitativos planificados para el período 2017-2020 los que, sin ser bajos, no lograron alcanzar la plenitud de ejecución esperada. Ello es una voz de alerta en cuanto a desestimar un PA conteniendo un alto número de acciones de las cuales se carezca de compromiso institucional indeclinable al interior de la Mesa Pública Privada, como desde fuera de ella. En ese sentido se asume que mayor calidad es mejor que mayor cantidad, sobre todo cuando tales acciones de calidad se enfoquen en disipar brechas detectadas en la ZOIT.

Sin duda el rol pasivo del sector privado de la MPP en la gestión del Plan de Acción debe sufrir una radical transformación, a partir de la asignación de responsabilidades individuales, en el espíritu de colaboración tangible desde el ámbito gremial y académico hacia los principales gestores actuales representados por el Departamento Municipal de Turismo de Valdivia y de SERNATUR Los Ríos.

Un problema no resuelto hasta la fecha, que la experiencia ha demostrado y que dificulta seriamente un trabajo de mayor dedicación, seguimiento, generación de alianzas, búsquedas de financiamientos, operación y preparación de informes, convocatorias a reuniones, actas, entre otras más, es la figura de un “Gerente ZOIT” o “Administrador ZOIT”

con dedicación exclusiva, similar a lo que realiza el Plan Estratégico Mesoregional, “Ruta Escénica Lagos y Volcanes”. Se menciona esta valedera reflexión experiencial por cuanto tanto los profesionales de la Municipalidad de Valdivia, como de SERNATUR, deben desempeñar un amplio conjunto de funciones técnicas que, como responsabilidades institucionales, también deben ser cronológicamente cumplidas.

Valdivia, como destino turístico, tiene un posicionamiento reconocido nacionalmente el que se espera se sostenga mentalmente en la demanda turística tradicional y para lo cual, al alero de los lineamientos nacionales de la Subsecretaría de Turismo y del Servicio Nacional de Turismo, se trabaja arduamente para que en una fase de reactivación post pandemia, las cosas retomen su ritmo de crecimiento. Sin embargo no es menor cierto que iniciada la reactivación, se presume con cierta certeza que el escenario competitivo entre destinos también deberá reactivarse con mucha fuerza. Es un venidero nuevo tiempo lleno de certezas e incertezas que justifican más que nunca contar con un instrumento potente que justifique, aglutine, potencie, alinee, priorice, ejecute y evalúe las estrategias fundamentales que el territorio debe acometer para recuperar su posición entre los líderes del turismo nacional.

La presentación de la solicitud de prórroga en tiempos de pandemia se vislumbra como un gran oportunidad de efectuar un verdadero “refresh” a las diversas visiones de desarrollo turístico que aún subsisten y que la Política Regional de Turismo ha resuelto en gran medida respecto de la identidad diferenciadora de los destinos de Los Ríos. Sin embargo la variedad de atributos diferenciadores de la ZOIT Valdivia ameritan realizar una priorización escalonada de sus virtudes atendiendo a los diferentes nichos de mercado disponibles y las características que este “nuevo” turista traerá consigo. En este y otros sentidos la continuación de vigencia ZOIT permite garantizar una comunicación y hoja de ruta clara al efecto.

## X. ANEXOS/MEDIOS DE VERIFICACIÓN