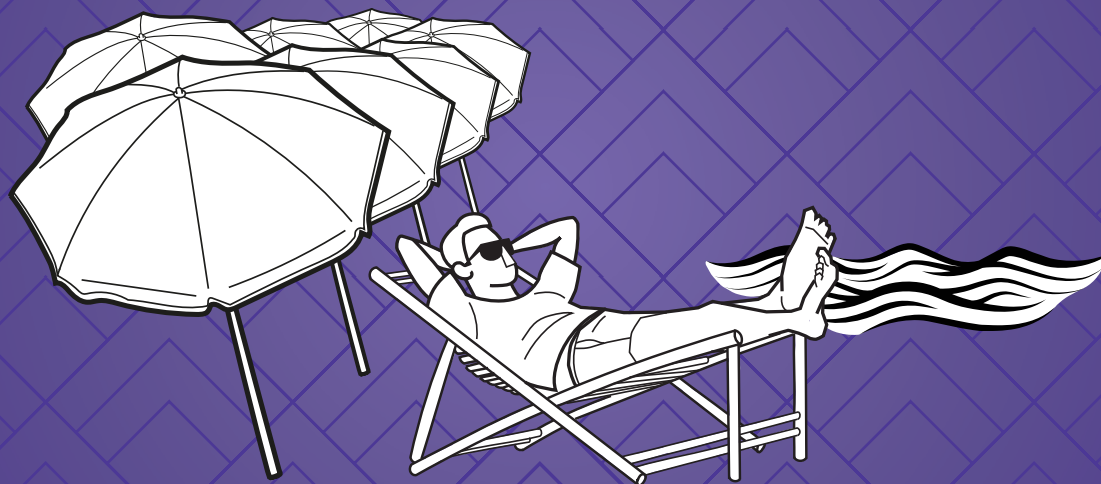


Recomendaciones para Prevenir la Saturación de Destinos Turísticos



SERNATUR
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

*Recomendaciones para Prevenir
la Saturación de
Destinos Turísticos*



SERNATUR
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

RECOMENDACIONES PARA PREVENIR LA SATURACIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

Primera Edición: noviembre de 2020

Se autoriza la reproducción parcial de los contenidos de la presente publicación, para los efectos de su utilización a título de cita o con fines de enseñanza e investigación, siempre citando la fuente correspondiente, título y autor.

DESARROLLADO POR

Subdirección de Desarrollo, Área Gestión Territorial y Medio Ambiente, Servicio Nacional de Turismo – SERNATUR

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Argumental Films

Servicio Nacional de Turismo – Subdirección de Desarrollo

Los contenidos de este manual no pueden ser reproducidos totalmente sin la autorización de SERNATUR – Subdirección de Desarrollo.

www.sernatur.cl



Índice

I. Antecedentes	7
II. Objetivo	7
III. Definiciones	8
IV. Índice de Saturación de Destinos Turísticos (ISDT)	11
V. Relación del Índice con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	13
VI. Recomendaciones para Prevenir la Saturación de Destinos Turísticos	15
1. Dimensión Infraestructura y Medio Ambiente	17
Recomendaciones para los Municipios, Sernatur, autoridad de medio ambiente y obras públicas, entre otros	19
Recomendaciones para los Actores Locales del turismo	20
2. Dimensión calidad de vida	21
Recomendaciones para los Municipios, Sernatur, autoridad sanitaria, Carabineros de Chile, entre otros:	23
Recomendaciones para los Actores Locales del turismo:	24
3. Dimensión Capacidad Turística	25
Recomendaciones para los Municipios, Sernatur, Directemar, Carabineros de Chile, Conaf, entre otros	27
Recomendaciones para los Actores Locales del turismo:	29
4. Dimensión Gestión	31
Recomendaciones para los Municipios, Sernatur, Carabineros de Chile, entre otros:	33





Arica, Región de Arica y Parinacota, Chile

I. ANTECEDENTES

El turismo y los destinos turísticos están en constante evolución y se enfrentan a múltiples cambios y retos, generados por factores demográficos, económicos, tecnológicos, ambientales, sanitarios, sociales y culturales y de hábitos de consumo.

A medida que el destino se desarrolla, el flujo de visitantes va en aumento de manera exponencial, alcanzando en algunos casos, una masificación que habitualmente genera luego un grado de saturación del Destino.

La consolidación de un Destino está condicionado a la gestión de los recursos de estos, pero también por su capacidad de atracción, percepción del turismo, su competitividad o por factores externos, sobre los que no se tiene control, como por ejemplo eventos climáticos.

Por otro lado, los efectos del cambio climático son de alcance mundial y de una escala sin precedentes, generando impactos sobre los ecosistemas y, por lo tanto, sobre las actividades turísticas asociadas a los mismos. Las condiciones climáticas determinan la duración y la calidad de las temporadas turísticas e influye decisivamente en la elección de los destinos y el gasto turístico, afectando su competitividad y sustentabilidad.

El turismo será una de las actividades económicas que mayores efectos negativos experimentará en las próximas décadas producto del cambio climático (IPCC 2014). La Organización Mundial del Turismo, reconoce cuatro categorías principales de impacto del cambio climático en el turismo (2007):

» Repercusiones directas de cambios del clima que afectan la estacionalidad del turismo; repercusiones indirectas (cambios ambientales que afectan los atractivos y ecosistemas donde se encuentra la oferta), y efectos en sectores habilitantes de la oferta turística (p.ej. agua, energía, biodiversidad, etc.);

» Repercusiones por causa de políticas de mitigación (cambios en la movilidad turística);

» Repercusiones indirectas por cambios en las condiciones sociales y financieras de los distintos países, de los propios turistas y de los destinos turísticos.

Varios países del mundo están desarrollando diferentes estrategias y medidas para lidiar con los efectos de la masificación turística y el cambio climático en sus destinos.

II. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es **proporcionar recomendaciones para abordar de diferentes formas la prevención de la saturación de los destinos turísticos del país, con el propósito de avanzar hacia un modelo más respetuoso con el medio ambiente y la población local, más inclusivo, participativo, competitivo y más diverso.**

III. DEFINICIONES

1. Destinos Turísticos: “Espacio geográfico, delimitado física y administrativamente, conformado por un conjunto de atractivos turísticos naturales o culturales; servicios turísticos; equipamiento e infraestructura complementarios; condiciones de accesibilidad; imagen; recursos humanos e identidad local, que motivan el desplazamiento de turistas y el desarrollo de actividades turísticas asociadas” (Ley 20.423). A su vez, el Comité de Turismo y Competitividad de la Organización Mundial de Turismo lo define como “un espacio físico, con o sin delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar. Es una agrupación (en una misma ubicación) de productos y servicios, y de actividades y experiencias en la cadena de valor del turismo y una unidad básica de análisis del sector” .

2. Zona Saturada: Aquélla en que una o más normas de calidad ambiental se encuentran sobrepasadas (Ley 19.300/94).

3. Zona Latente: Aquélla en que la medición de la concentración de contaminantes en el aire, agua o suelo se sitúa entre el 80% y el 100% del valor de la respectiva norma de calidad ambiental (Ley 19.300/94).

4. Cambio Climático: Se entiende un cambio de clima atribuido directa o indirectamente a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera mundial y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante períodos de tiempo comparables (Ley 20.417/10).

5. Saturación Turística/overtourism (en inglés): Crecimiento excesivo de visitantes que hace que un lugar se masifique y los residentes sufran las consecuencias y cambios permanentes en sus estilos de vida, su bienestar social y su acceso a los servicios y bienes comunes” (Milano, Cheer y Novelli, 2018). “El fenómeno por el cual un destino o recurso turístico se ve sobrepasado por los turistas de una manera insostenible” (Dickinson, 2018; Collins, 2018).

6. Índice de Saturación de Destinos Turísticos: Herramienta de gestión que mide el estado de un conjunto de variables que permiten comprender el impacto integral del turismo en el territorio. El índice entrega información para gestionar el desarrollo sustentable del turismo en el destino, procurando una experiencia turística de calidad, respetuosa de los activos ambientales, culturales, identitarios y paisajísticos; en miras a garantizar el bienestar de la población residente y la viabilidad de las actividades económicas en el largo plazo.

7. Ecotécnicas: Son innovaciones tecnológicas diseñadas con la finalidad de preservar y restablecer el equilibrio entre la naturaleza y las necesidades humanas.





Algarrobo, Región de Valparaíso, Chile

IV. INDICE DE SATURACIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS (ISDT)

En el marco del trabajo conjunto entre la Subsecretaría de Turismo y SERNATUR, sobre la estrategia de focalización territorial para el diseño e implementación de planes, programas y proyectos, que beneficien a los destinos turísticos distribuidos a lo largo del país, se ha realizado un trabajo de identificación y actualización de los destinos turísticos a lo largo de todo Chile, donde, en la última actualización, se identificaron 89 Destinos Turísticos (41 consolidados, 34 emergentes y 14 potenciales), los cuales abarcan alrededor de 200 comunas y representan, cerca del 84% de las ventas de empresas relacionadas con actividades características del turismo (Ingresos por turismo) estimado en etapa previa a la pandemia.

Los organismos públicos y privados han trabajado en conocer mejor el comportamiento del turismo y los destinos turísticos en Chile, entendiendo su capacidad de atracción, su competitividad y también elementos asociados a su gestión. En este sentido se han ideado indicadores como el índice de intensidad turística y el índice de competitividad turística regional. Pero, no obstante, se desconoce el estado de saturación (latente o explícita) de los destinos turísticos del país, aunque se constata que algunos meses del año, ciertos destinos alcanzan altos grados de congestión, como; San Pedro de Atacama, Rapa Nui y Torres del Paine entre otros.

En este sentido, la ausencia de información no permite recoger todas las externalidades del sector turismo en un territorio. El año 2018, Sernatur en conjunto con Programa Estratégico Nacional Transforma Turismo (Alianza Público-Privada impulsada por CORFO), encargó a la Pontificia Universidad Católica de Chile el diseño conceptual de un Índice de Saturación de Destinos Turísticos (ISDT).

En la primera etapa (2018) de definición conceptual se obtuvieron los siguientes resultados: i) Definición consensuada del índice y sus objetivos; ii) Identificación de las variables de interés para el índice y construcción de Indicadores de Calidad Ambiental (ICA); iii) agrupación de los indicadores que conforman el ISDT en dimensiones; iv) definición del peso específico de las variables incluidas en los indicadores (ICA) y v) fórmula de cálculo para el Índice en función del testeo en el destino turístico Lago Llanquihue y Todos los Santos.

En la segunda etapa de pilotaje (2019) se perfeccionaron los indicadores y se agregaron nuevos indicadores que reflejaran de mejor manera las presiones a las cuáles se ve sometido el territorio en relación con la actividad turística (Santo Domingo- Algarrobo, Valle del Elqui y San Pedro de Atacama). Los resultados del pilotaje permitieron comprender el comportamiento de las distintas variables y la relación entre las distintas ponderaciones.

Objetivos del ISDT:

- » Respetar el bienestar de la población residente en el destino y propender a que el turismo tenga impactos positivos y compartidos en el desarrollo local.
- » Conservar y respetar los activos ambientales, culturales, identitarios, paisajísticos del territorio.
- » Entregar la información necesaria para identificar los aspectos que podrían determinar la saturación del destino turístico, de manera de adaptar la oferta del turismo y el territorio en función de los cambios de la demanda.
- » Apoyar la gestión y coordinación en el territorio, en relación con su condición de destino turístico.

El Índice de Saturación de Destinos Turísticos se compone de las siguientes dimensiones y variables:

 Infraestructura y Medio Ambiente	 Calidad de Vida (local)	 Capacidad del sector Turismo y experiencia turística	 Gestión
Capacidad de Cobertura del Sistema de Evacuación de Aguas Servidas	Salud (Atenciones de Emergencia + Gasto en Salud)	Nº de Guarda Parques por visitante + Oferta Turística (Museos, MN, SN, Centros Cult.)	Gestión de la atención turísticas (Turistas atendidos en oficinas de Turismo)
Capacidad de Cobertura del Servicio de Agua Potable	Población flotante	Capacidad del sector Turismo (camas)	Seguridad (Delitos de mayor connotación social - Hurto, Robo, Robo en lugar habitado, Robo vehículos)
Recolección de Residuos Sólidos Domiciliarios (RSD)	Acceso a Áreas Verdes (Disponibilidad de áreas verdes por habitante)	Nº de Guías Turísticas por visitante + Agencia de viaje y tour-operadores	Inversión (Inversión Municipal y FNDR)
	Viviendas (Ocupación de viviendas en el destino)		
	Transporte (Disponibilidad de taxis colectivos)		
	Incivilidades (Comercio ambulante, consumo de alcohol, ruidos, riñas)		
	Cajeros automáticos		

V. RELACIÓN DEL ÍNDICE CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen una declaración universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. En 2015, todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Este llamado aspira a iniciar un apoyo al cambio en las políticas, prácticas de las empresas y en los comportamientos de los consumidores, que favorezca la sostenibilidad del sector turístico para que éste pueda contribuir de manera efectiva a los ODS.

Los destinos y sus actores deben impulsar un crecimiento sostenible e inclusivos aprovechando el contexto actual, con la revolución digital y la consolidación de una tendencia en la demanda turística que busca consumos responsables, únicos y auténticos.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Los ODS que contribuye las recomendaciones generales del índice de Saturación Turística:



3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.



12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos



9. Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

VI. RECOMENDACIONES PARA PREVENIR LA SATURACIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

Las recomendaciones a continuación son un primer paso para emprender un camino hacia un turismo más respetuoso, tolerante, inclusivo y sostenible.

Todos los gestores de turismo conocen los 4 factores que son ingredientes del turismo en un destino:

- » Sector turismo, que conformado entre otros por los empresarios, emprendedores y servicios turísticos
- » El territorio, que incluye atractivos, circuitos y rutas turísticas, infraestructura, conectividad y accesibilidad, etc.
- » Actores del turismo, tanto profesionales, trabajadores como la comunidad local.
- » La gobernanza, que implica la gestión y planificación del destino.



1.
*Dimensión
Infraestructura y
Medio Ambiente.*





1. DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y MEDIO AMBIENTE

La dimensión "Infraestructura y Medio Ambiente", agrupa las variables que permiten comprender el grado de cobertura de los servicios en el territorio que ven aumentada su demanda en ciertas épocas del año. Así como también comprender la existencia y calidad de los recursos naturales en los destinos turísticos, así como las variables sensibles que podrían verse impactadas. Se busca conocer la capacidad instalada y las presiones que ejerce la población sobre ciertas variables.

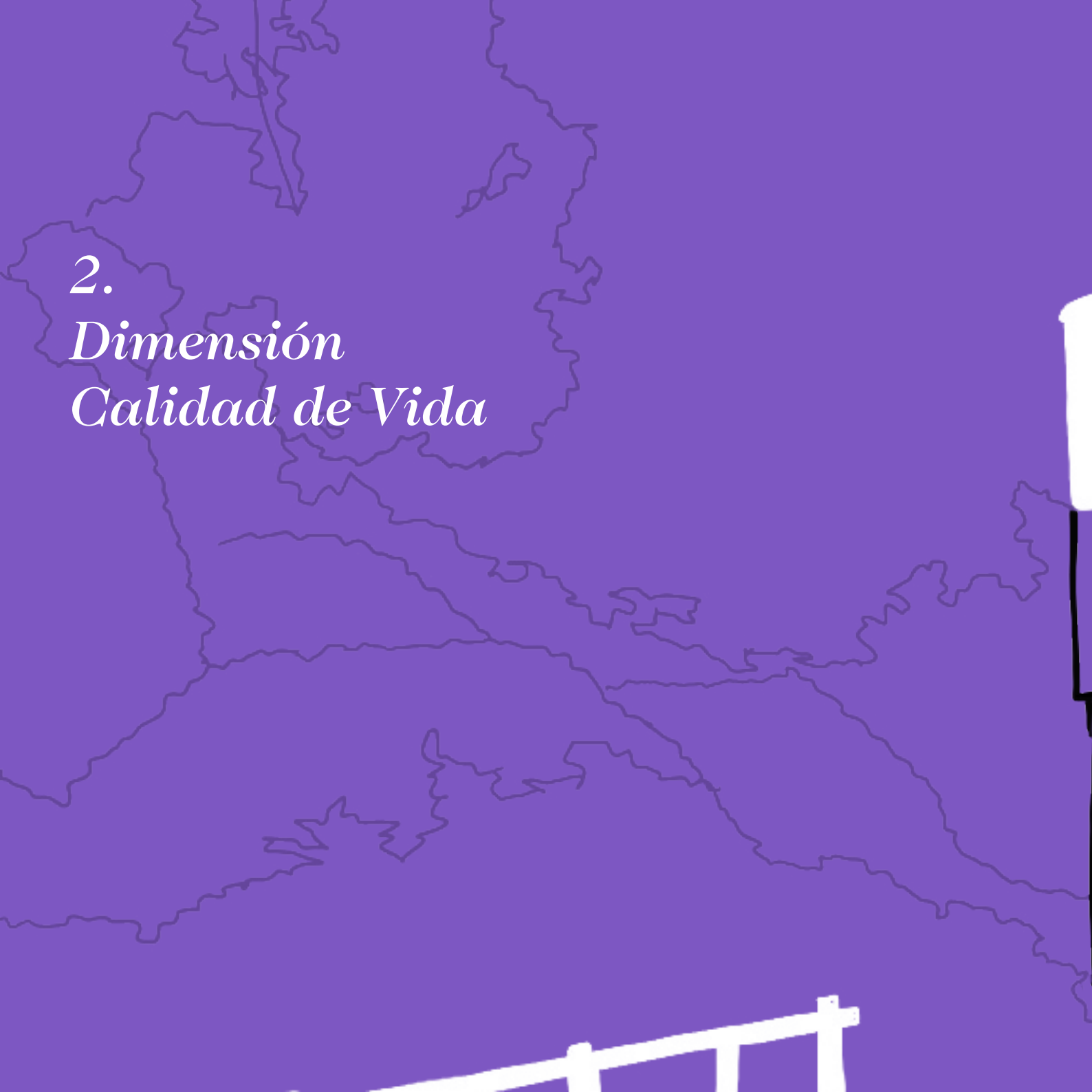
Recomendaciones para los Municipios, Sernatur, autoridad de medio ambiente y obras públicas, entre otros:

1. Fomentar el desarrollo de ecotécnicas para el uso sustentable del agua en el destino, como, por ejemplo: Captación de Aguas Lluvias desde los techos y almacenamiento en estanque para aprovechar eficientemente el agua para riego de cultivos de hortalizas bajo invernadero y de cultivos hidropónicos, cosecha de agua por medio de atrapanieblas, calefactores de agua solar, ducha solar, biofiltro casero para reutilización de aguas grises, entre otros.
2. Generar campañas de concientización de reutilización de agua y de uso eficiente del agua potable tanto a los residentes como los turistas.
3. Fomentar el desarrollo del uso eficiente de la energía y uso de energías renovables no convencionales, como por ejemplo: termo paneles, aislación térmica en recinto cerrados, paneles solares y paneles fotovoltaicos en la comunidad, luminarias públicas eficiente para más información <https://energia.gob.cl/educacion/que-son-las-energia-renovables> y <https://www.agenciase.org/alumbrado-publico/>
4. Generar campañas de concientización de uso eficiente de la energía tanto en los residentes como en los turistas.
5. Promover y organizar concursos donde se destaquen y premien las buenas prácticas de uso eficiente de la energía, tanto en los residentes como en los empresarios.

6. Buscar información sobre el Sistema de Certificación Ambiental Municipal del Ministerio de Medio Ambiente y optar a su certificación. Esta certificación permite a los municipios instalarse en el territorio como modelo de gestión ambiental, donde la orgánica municipal, la infraestructura, el personal, los procedimientos internos y los servicios que presta el municipio a la comunidad integran el factor ambiental en su quehacer. Para más información <https://educacion.mma.gob.cl/gestion-local/sistema-de-certificacion-ambiental-municipal/>
7. Buscar información sobre el Fondo de Protección Ambiental o FPA, que es el primer y único fondo concursable de carácter nacional con que cuenta el Estado de Chile para apoyar iniciativas ambientales presentadas por la ciudadanía. Concurso Áreas Verdes, Gestión Ambiental Local, Concurso Escuelas Sustentables y Concurso Protección y Gestión Ambiental Indígena, para más información: <http://fpa.mma.gob.cl/>
8. Buscar información sobre el "Programa Comunidades Sustentables", es una herramienta de capacitación ambiental que busca promover una cultura ambiental sustentable y conductas amigables con el medio ambiente. Para más información <https://educacion.mma.gob.cl/gestion-local/programa-comunidades-sustentables/>
9. Buscar información sobre el "Fondo para el Reciclaje", está destinado a Municipalidades y Asociaciones de Municipalidades. Para más información <http://fondoreciclaje.mma.gob.cl/>
10. Fomentar la fiscalización de botaderos ilegales para mejorar la gestión de residuos sólidos.
11. Generar un Programa de reciclaje que incluya campañas, fomentar el compostaje domiciliario y empresarial, con la definición de posible nuevas rutas de retiro de reciclaje municipal, habilitando puntos limpios y planta de reciclaje comunal y/o provincial.
12. Desarrollar programa público o privado para reutilizar a nivel local residuos reutilizables.

Recomendaciones para los Actores Locales del turismo:

- 13.** Fomentar el sistema de huertos comunitarios en los espacios públicos abandonados o con basura.
- 14.** Generar una evaluación de riesgos climáticos en los principales atractivos turístico, que cubra los riesgos actuales y futuros, y generar una estrategia de gestión del destino para abordar los problemas climáticos.
- 15.** Generar el canal digital de comunicación de todas estas iniciativas (de cara al turista y comunidad local) para que estén al tanto del trabajo realizado en el destino.
- 1.** Buscar información sobre “Programa Gestiona Energía MiPyMEs”, del Ministerio de Energía, que tiene por objetivo que las micro, pequeñas y medianas empresas puedan implementar proyectos de eficiencia energética y energías renovables para autoconsumo, con el objetivo de aumentar su productividad y reducir su gasto de energía. Para más información <http://www.gestionaenergia.cl/mipymes/> y <http://www.chilesustentable.travel/eficienciaenergetica/>
- 2.** Revisar el Concurso “Ponle Energía a tu Pyme”, este concurso otorga un cofinanciamiento para la implementación de proyectos de eficiencia energética, energías renovables para autoconsumo y auditorías energéticas en empresas de todo el territorio nacional, clasificadas como micro, pequeña y mediana, de acuerdo con sus ventas anuales que posean actividades de primera categoría. Para más información <https://www.agenciase.org/energia-a-tu-pyme/>
- 3.** Revisar el “Buscador de fuentes de Financiamiento” es una herramienta de acceso público, que recopila la información de diversas instituciones estatales que poseen líneas de financiamiento o cofinanciamiento para proyectos de Eficiencia Energética y Energías Renovables No Convencionales a pequeña escala. Para más información <http://www.minenergia.cl/pfinanciamiento/>
- 4.** Implementar un sistema de reciclaje y de compostaje.
- 5.** Aplicar el uso ecotécnicas para reciclar aguas gris en sus servicios turísticos.
- 6.** Reforestar con flora nativa o endémica y sacar especies intrusivas o exóticos.
- 7.** Implementar una gestión diferenciada de Residuos Sólidos a grandes productores (supermercados, hoteles, etc).



2.

Dimensión Calidad de Vida



2. DIMENSIÓN CALIDAD DE VIDA

En esta dimensión se agrupan los indicadores que permiten medir el impacto del turismo en la calidad de vida de los residentes, en particular sobre los servicios de uso cotidiano y sobre sus modos de vida.

Recomendaciones para los Municipios, Sernatur, autoridad sanitaria, Carabineros de Chile, entre otros:

- 1.** Incorporar criterios de sustentabilidad en el desarrollo e implementación de Ordenanzas Municipales, con el objetivo de mejorar la imagen y competitividad del destino y la calidad de vida de los residentes. Para más información revisar "Manual de Ordenanzas Municipales para el Desarrollo Turístico Sustentable" en Sernatur y Subsecretaría de Turismo <http://www.subturismo.gob.cl/zoit/procedimiento-declaracion-zoit/> (descargar documentos de apoyo).
- 2.** Fomentar la Distinción de la Excelencia en la Gestión Turística Interna de los municipios. Para más información <https://municipalidadturistica.sernatur.cl/#postular>
- 3.** Normar la actividad publicitaria o propagandística en el destino, en lo que dice relación con tamaño, materialidad, aspecto estético, revisión de contenidos, otros.
- 4.** Fomentar el uso de tecnologías como códigos QR para la información y promoción del destino, entregando al turista información en línea y actualizada, disminuyendo el uso de folletería o papel.
- 5.** Generar mayor fiscalización en lugares de venta de alimentos procesados y no procesados en temporada de alta demanda turística.
- 6.** Fomentar la capacitación del personal de salud del destino en idiomas.
- 7.** Gestionar actividades para la apropiación del espacio público con identidad local, por parte de la comunidad.
- 8.** Generar recuperación en los espacios públicos en mal estado,

fomentando las áreas verdes inclusivas y la iluminación peatonal. Para más información <http://www.seguridadpublica.gov.cl/media/2019/07/Recuperacion-de-Espacios-Publicos.pdf> y <https://www.minvu.cl/beneficio/ciudad/programa-concursable-de-espacios-publicos/>

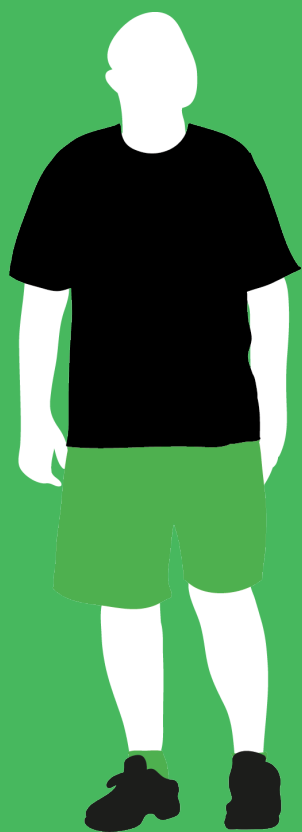
- 9.** Implementar un reporte o monitoreo relacionado con el impacto de urgencias (accidentes, incivildades, fiestas clandestinas, entre otros) en temporada estival, fiestas patrias y fines de semanas largos.
- 10.** Mejorar la movilidad y transporte público del destino, generando buses municipales de recorridos y horarios fijos en dirección a sector playas, zonas aisladas y atractivos turísticos relevantes.
- 11.** Fomentar la inversión en infraestructura de transporte más sostenible y electromovilidad, incluido el transporte público y vehículos de bajas emisiones, así como también de manera individual.
- 12.** Difundir y generar campañas de fomento del ocio saludable, el consumo responsable de bebidas alcohólicas y de prevención de conductas que pongan en peligro la seguridad del destino en temporada de alta demanda turística.
- 13.** Incorporar protocolos y/o buenas prácticas de manejo y prevención para minimizar el riesgo de transmisión de Covid-19 tanto para el destino como para la actividad turística. Para más información <https://www.sernatur.cl/protocolos/>
- 14.** Considerar el uso de tecnologías sin contacto para la atención de oficinas turísticas y servicios públicos con el objeto de minimizar el riesgo de transmisión del Covid-19.
- 15.** Investigar sobre dispositivos de medición para smartcities (emisiones, concentración UV, ruidos, etc. Existen empresas que mediante convenio instalan dispositivos en infraestructura pública). Para más información <http://repositoriodigital.corfo.cl/xmlui/handle/11373/10242>

Recomendaciones para los Actores Locales del turismo:

1. Generar capacitación de primeros auxilios a los trabajadores de servicios de turismo u otros para prevenir cualquier emergencia.
2. Generar Campañas de limpieza, recuperación y reforestación de áreas verdes con la comunidad.
3. Coordinar la instalación de alarmas vecinales con la comunidad que tenga mayor flujo de visitantes.
4. Aumentar el uso de sistemas de pago electrónico (Redcompra, transferencia, entre otros) en el comercio del destino para diversificar la forma de pago.

3. *Dimensión Capacidad Turística*





3. DIMENSIÓN CAPACIDAD TURÍSTICA

La dimensión "Capacidad del sector turismo y experiencia turística" agrupa los indicadores relacionados con la industria turística en el destino, así como la gestión en esta materia que realiza la administración territorial. Permiten reflejar la cantidad y calidad de los servicios además del impacto en el desarrollo económico local.

Recomendaciones para los Municipios, Sernatur, Directemar, Carabineros de Chile, Conaf, entre otros:

1. Fomentar la formalización de los prestadores de servicios turísticos, del tipo Guías de Turismo, Agencias de Viajes y Transporte Turístico a través del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur, al cumplir éstos con los requisitos establecidos en la Ley 20.423 y el Reglamento para la aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, aprobado por Decreto N° 19, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. De esta manera, regularizar a los prestadores de servicios informales en los circuitos y así generar un instructivo de funcionamiento en el destino. Para mayor información pueden descargar "Manual Explicativo para la formalización de los servicios de alojamiento turístico" <https://registro.sernatur.cl/descargas/>
2. Fomentar la fiscalización de los prestadores de servicios turísticos en el destino, lo que permita identificar a los prestadores de servicios informales, y así establecer acciones para éstos conforme el instructivo de funcionamiento del destino.
3. Aumentar la fiscalización de transporte de pasajeros informal (ilegal) en temporadas de alta demanda turística.
4. Promover un programa de mejoramiento de la calidad y sustentabilidad de los servicios turísticos, capacitar a los guías de turismo (cero rastros) y Tour operador y agencias de viajes. Para más información <http://www.chilesustentable.travel/distincion/antecedentes/>

5. Restringir y fijar horarios para la circulación de vehículos, por tonelaje y/o tipo, por trayecto en los sitios de visitación de alta demanda en época estival.
6. Generar infraestructura y señalética informativa para promover el uso bicicleta, tránsito a pie y el uso de transporte público antes que el uso de vehículos particulares.
7. Promover y difundir el decálogo de buen turista y educar a los residentes del destino en cuanto a su condición de receptores de turistas. Para más información <https://www.sernatur.cl/herramientas/>, <http://www.chilesustentable.travel/wp-content/uploads/2013/09/Codigo-Turista-Responsable-SERNATUR.pdf>
8. Identificar en el destino los atractivos como sitios arqueológicos, área protegida o sitio vulnerables y resguardar su capacidad de visitación, generando un control de la congestión.
9. Aumentar la frecuencia de limpieza de playas y generar campaña de cuidado del Borde Costero marítimo, fluvial y lacustre.
10. Generar seguimiento de los flujos de visitantes, el control de aforo y el impacto en los sitios culturales, para generar acciones de mitigación y que se comparta con la comunidad en todo el destino. Para lo anterior, se puede promover el uso de tecnologías de sensores (beacons, cámaras que permiten realizar conteo masivo de personas o las aplicaciones para reservar turno en la playa, museos, por ejemplo), los cuales en una segunda etapa podrían reflejar dicha información a nivel agregado en línea y que el turista pueda optar por otros circuitos del mismo destino.
11. Promover y difundir la artesanía local del destino y fomentar la valoración social de la artesanía. <https://www.fondosdecultura.cl/fondos/fondart-nacional/>
12. Fomentar emprendimientos turísticos en zonas rurales para descongestionar las zonas con mayor demanda, para más información <https://www.indap.gob.cl/turismo-rural-y-artesan%C3%ADa>

13. Articular rutas turísticas, iniciativas comunitarias y sustentables con otros destinos para diversificar la oferta actual.

14. Generar acciones para conservar y mejorar las rutas de senderismo y su interpretación del entorno, así como también, fomentar el desarrollo de nuevas rutas y circuitos. Las acciones pueden incluir la producción de soportes informativos físicos y digitales descargables para el viajero, además de generar campañas de concientización sobre el uso responsable del medio natural en la práctica de deportes al aire libre.

15. Fomentar la inversión para ampliar el acceso universal a los edificaciones o centros de atención a turistas.

16. Distribuir los flujos de visitantes y la oferta turística en un área geográfica más amplia, incentivando la visita zonas turísticas menos saturadas y afluencia de turistas del destino a través de campaña difusión, señalética o inversión y valorización de atractivo turístico.

17. Generar y activar programas de alfabetización digital para emprendedores locales de turismo: formación, asistencia técnica a empresarios en habilidades digitales y diseño de experiencias turísticas (por ejemplo, a través de programas de capacitación como SIGO Innovación y SIGO Tecnología) <https://www.aprendeturismo.cl/cursos/programa-de-formacion-sigo-tecnologia/>

18. Incentivar la difusión de mapas de riesgos y protocolos de actuación ante situación de catástrofe y emergencias a ciudadanía, turistas, empresarios y trabajadores del sector turístico en sitios con alto potencial y vocación turística.

19. Incorporar medidas de buenas prácticas para el turismo sustentables (Municipales, Alojamientos, Sector Turístico, reducción

de huella de carbono, entre otros). Para más información <http://www.chilesustentable.travel/libros-y-estudios/>

20. Fomentar el reequilibrio de un "modelo de crecimiento" con un "modelo de desarrollo regional", donde la medida del éxito no solo se centra en las medidas de llegada de visitantes, sino en el valor o gastos que dicha presencia aporta a un destino.

21. Es importante evitar en todo momento aglomeraciones en la atención de público tanto en el acceso como en el interior del área protegida, debiendo determinarse previamente el número máximo de visitantes en la unidad o sector según lo definido por cada región. La capacidad de acogida deberá ser visible o informada en el acceso.

22. Generar un Plan de recorrido o rutas de tránsito de los atractivos turísticos y establecer flujo de ingreso y salida para generar una distribución de los turistas. Mantener en la entrada de cada atractivo información sobre aforo máximo y cualquier condición especial que aplique al interior del atractivo.

Recomendaciones para los Actores Locales del turismo:

1. Promover y difundir el Código del turista responsable para respetar la capacidad turística del destino. Más información: <http://www.chilesustentable.travel/wp-content/uploads/2013/09/Codigo-Turista-Responsable-SERNATUR.pdf>.
2. Ampliar e innovar en la oferta turística, generando productos diferenciados, de mayor estadía y menos masivos, además de promociones del destino fuera de la temporada más atractiva. Más información: <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/11/MDD-Manual-de-Experiencias-Turísticas-1.pdf>.
3. Difundir y/o realizar campañas de sensibilización dirigidas a turistas focalizada en temas como el respeto por las costumbres del destino, limpieza, tiempo de descanso de residentes, y remitir los comportamientos incívicos (por ejemplo, decálogos del buen turista de Sernatur).
4. Desarrollar y promocionar itinerarios o rutas turísticas en zonas de menor saturación turística con el objetivo de aliviar la excesiva concentración de visitantes en puntos concretos del destino.
5. Seguir las recomendaciones e instrucciones de las autoridades sanitarias, municipal y marítima respecto de las medidas para evitar la aglomeración y saturación de un territorio turístico.
6. Coordinar con organismos locales de conservación para identificar los riesgos ambientales asociados al turismo y generar medidas para reducirlos.
7. Los actores locales deben alinearse y difundir a los turistas el Código de Conducta para la Protección de los Niños contra la Explotación Sexual en los Viajes y el Turismo.
8. Fomentar la capacitación a los actores locales, funcionarios públicos del destino en materia de cuidado del medio ambiente, autocuidado y calidad de vida local.
9. Se sugiere revisar el portal "Conecta Turismo" con el fin de conocer soluciones tecnológicas para el funcionamiento de sus servicios y poder contactarse con proveedores tecnológicos específicos. Más información: <https://www.conectaturismo.cl/>



4.

Dimensión Gestión





4. DIMENSIÓN GESTIÓN

La dimensión "Gestión" agrupa los indicadores relacionados con la gestión territorial tanto en la seguridad, inversión y la forma de atención del visitante.

Recomendaciones para los Municipios, Sernatur, Carabineros de Chile, entre otros:

1. Fortalecer la consulta y participación ciudadanas en procesos de desarrollo de planes y programa en territorios con alto potencial y vocación turísticos. Para ello, se recomienda fomentar un canal digital abierto y de fácil acceso, atendido o moderado de manera regular.
2. Coordinar y realizar jornadas de sensibilización a empresas que desarrollan sus actividades en el entorno natural y difundir buenas prácticas ambientales entre el sector privado y la ciudadanía, para aminorar posibles impactos negativos de la actividad turística.
3. Generar la recuperación de espacios públicos con infraestructura verde en atractivos turísticos y de accesibilidad.
4. Desarrollar planes y ordenanzas Municipales para la recuperación de cascos urbanos patrimoniales que definan los usos permitidos, orden de la imagen y ofrezcan incentivos para recuperar inmuebles.
5. Fortalecer la seguridad ciudadana, aumentando la fiscalización municipal a comercio ambulante, ruidos molestos, robos y hurtos, prevenir y regular el consumo de alcohol y drogas en temporada de alta demanda turística en el destino. Buscar informar en el Fondo Nacional de Seguridad <http://www.fnsp.gov.cl/noticias/fondo-nacional-de-seguridad-publica-2020-adjudico-73-proyectos/> y en PMU Seguridad <http://www.seguridadpublica.gov.cl/pmu-seguridad/>
6. Reducir la percepción de inseguridad de la población en determinados espacios urbanos.

7. Fomentar el uso de tecnología para la cuantificación la llegada de turistas en la gestión para la atención turística.

8. Fomentar la inversión en atractivos turísticos con infraestructura inclusiva y accesible para todos e implementar en áreas públicas, luminaria pública y sistemas de riego de jardines y/o áreas verdes, entre otros, herramientas tecnológicas para monitorear el consumo de agua y mejorar la eficiencia energética.



San Pedro de Atacama, Región de Antofagasta, Chile





Torres del Paine, Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, Chile

