



MUNICIPALIDAD
Turística
SERNATUR



PROGRAMA TURISMO MUNICIPAL RESUMEN EJECUTIVO INFORME GESTION 2022

PROGRAMA NACIONAL DE TURISMO MUNICIPAL INFORME DE GESTIÓN 2022

INTRODUCCION

A casi dos décadas de la creación en SERNATUR del Programa Nacional de Turismo Municipal (2004 – 2023), ha significado un trabajo permanente con todos los municipios del país, en mayor o menor grado acentuado por el momento que cada municipio vive respecto del turismo, marcado claramente por el liderazgo que las autoridades y la importancia que le quieran imprimir al desarrollo del turismo local.

El acompañamiento y compromiso de las direcciones regionales de turismo es fundamental en este desarrollo, pero sin duda en estos últimos tres años ha estado marcado por el acompañamiento que se ha realizado a los municipios que postulan u obtienen la distinción de Municipalidad Turística que en la actualidad son 27 municipios y 19 que están en proceso.

El objetivo del Programa Nacional de Turismo Municipal es fortalecer y apoyar la gestión turística local a fin de promover el desarrollo turístico sustentable en los territorios. Tiene cinco líneas de trabajo que son trabajadas según las necesidades de los propios municipios y con el apoyo técnico de las direcciones regionales de turismo:

1. Planificación y Gestión Turística Municipal
2. Recurso Humano Municipal
3. Conciencia Turística Local
4. Formalización y Competitividad
5. Promoción turística.

1. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA LOCAL

La planificación es fundamental para tener una gestión turística local exitosa. La experiencia ha demostrado que cuando existe un liderazgo exitoso en materia de turismo, la gobernanza se fortalece y el destino turístico tiene mejores resultados en el desarrollo del turismo local.

1.1. Instrumentos de planificación de los territorios.

Contar con un instrumento que permita orientar el desarrollo del turismo local es fundamental, no solo por lo que significa a los municipios tener una exitosa y buena gestión en materia de turismo, sino también porque permite tener un instrumento que oriente respecto de lo que se quiere lograr en materia de turismo en diferentes planos, como por ejemplo, el involucramiento de la población local y su visión respecto de lo que quiere y valora del turismo, principalmente el poner en valor su patrimonio cultural material e inmaterial para ellos y de quienes los visitan, vislumbran un cambio favorable de las condiciones de vida que se ve reflejado en la posibilidad de generación de empleo, construcción de infraestructura, incorporación de nuevos servicios.

Todo esto plantea no sólo un desafío para la administración del territorio comunal, sino que una oportunidad para las localidades que a lo largo del país han visto en el turismo una alternativa socio económica para sus residentes.

El año 2022 existen 99 comunas (29%) que cuentan con un plan de desarrollo turístico (pladetur), 45 que están en elaboración (13%) y 201 que no cuentan con este instrumento (58%), este porcentaje demuestra que más de la mitad de las comunas no tienen un instrumento que oriente el quehacer turístico local.

Ahora bien, las comunas que tienen Zoit poseen Plan de Acción y que muchos de ellos coinciden con los municipios que tienen ambos instrumentos.

1.2. Aplicación del modelo de gestión turística municipal que conlleva a la distinción “Municipalidad Turística”.

Otro de los instrumentos que desde el año 2019 se encuentra al servicio de la gestión turística municipal es el Modelo de Gestión Turística Municipal que conlleva a obtener la Distinción de Municipalidad Turística.

Este Modelo es un proyecto que nace en Transforma Turismo de Corfo y que dada la experiencia de SERNATUR considerando las casi dos décadas que el Programa Nacional de Turismo Municipal se viene ejecutando en los territorios, fue traspasado para que se implementara a través del acompañamiento técnico de las Direcciones Regionales de Turismo, por lo tanto, es un programa que se desarrolla totalmente en las regiones, así lo deja estipulado la Resolución Exenta N° 0212 del 26.05.2020.

El año 2019 entran en proceso los primeros cinco municipios (Caldera, Concón, Vicuña, Machalí y Valdivia) que reciben la distinción de Municipalidad Turística. Posteriormente, entre los años 2020 y 2021, se suman Coyhaique (2020), Pucón (2020), Isla de Maipo (2021), Peñaflores (2021), Parral (2021), Puerto Varas (2021), Futrono (2021). El año 2022 - 2023 se cuenta con un total de 27 municipios con distinción sumándose a los anteriores Iquique, San Fabian, Pichidegua, Chillán, Cobquecura, El Monte, Las Cabras, Valparaíso, Cartagena, El Quisco, San Pedro de Atacama, Arica, Quilaco, y Torres del Paine (2023).

También existen 36 municipios que están en proceso, Antofagasta, La Serena, Monte Patria, María Pinto, San José de Maipo, Juan Fernández, Olmué, Puchuncaví, San Antonio, Viña del Mar, Santo Domingo, Putaendo, Chimbarongo, Codegua, Chanco, Quillón, Cañete, Nacimiento, Contulmo, Hualqui, Lonquimay, Victoria, Villarrica, Mariquina, Río Bueno, Ancud, Puyehue, Quemchi, Puerto Montt, Futaleufú, Castro, Frutillar, Osorno, Quellón, Dalcahue, Ibañez y Tortel (interesados) y Torres del Paine.

Para el incentivo de la implementación del Modelo de gestión Turística Municipal existen múltiples actividades que realizan las direcciones regionales de turismo, es así que el año 2022 se realizaron 84 capacitaciones a los municipios, 37 reuniones con alcaldes y alcaldesas.

Reconociendo que las y los coordinadores municipales de turismo son personas claves en la gestión turística municipal, no solo por la función que realizan al interior de los municipios, sino como agentes de desarrollo local, convirtiéndose en locales de los actores del turismo, por lo tanto, el trabajo mancomunado municipios/Sernatur es relevante. Este 2022 se realizaron 142 reuniones regionales con los coordinadores municipales de turismo.

Conocer la aplicación del Modelo de Gestión Turística en los municipios resulta relevante para ir mejorando o fortaleciendo las acciones en pro de la Distinción.

Fortalezas de la implementación del Modelo de Gestión Turística Municipal

- Realza el valor de la unidad de turismo al interior del Municipio y a los profesionales que lideran la oficina.
- Se ha logrado un trabajo colaborativo y más participativo entre la oficina de turismo y otros departamentos del municipio, teniendo como base el territorio, oferta y atractivos turísticos y de las actividades relacionadas con el turismo.
- El modelo a través de un plan de mejoras permite tener una hoja de ruta que prioriza las iniciativas de turismo y que a su vez se entrelazan con otras unidades del municipio. También el plan permite tener una evaluación posterior y seguimiento de cada proyecto y acciones midiendo de esta forma el impacto en la gestión en un mediano y largo plazo.
- Contar con una Red de Turismo Municipal regional permite trabajar asociativa y planificadamente y refuerza el trabajo colaborativo y permite replicar las buenas prácticas de las municipalidades y por, sobre todo, fortalecer la relación y coordinación entre SERNATUR y municipios.
- La aplicación el Modelo eleva las competencias y capacidades del capital humano (coordinador de turismo y otros funcionarios/as del municipio), logrando superar brechas operativas y mejoras en cuanto al trabajo técnico en el desarrollo turístico local.

Debilidades de la implementación el Modelo frente a las autoridades.

- Las autoridades locales ven al turismo como una oportunidad de desarrollo, pero en la ejecución el modelo no vislumbra los beneficios, ya que no valoran la importancia de la gestión del municipio como líder del desarrollo del turismo.
- Aún las Unidades de Turismo dentro del municipio tienen muy poca autonomía en cuanto a presupuesto y por lo general lo comparten con otras unidades, contando con escasos recursos. También le asignan múltiples funciones al encargado de turismo municipal, pero pocas en lo que tiene que ver con conocimiento o injerencia en la toma de decisiones y discusión de los presupuestos municipales que involucran al turismo.
- Existen municipios que aún congregan a varias actividades (cultura, deportes, fomento por nombrar algunas), lo que no permite focalizar sus esfuerzos para desarrollar sus funciones.
- Hay regiones donde los funcionarios a cargo de la unidad de turismo no son profesionales del área o no cuentan con los conocimientos o experiencia necesaria. Además que muchas veces tienen que hacer múltiples labores.
- Alta Rotación de funcionarios municipales en turismo y la precariedad en el tipo de contrato (honorario en su mayoría) al interior de los municipios que implica discontinuidad de trabajos y compromisos.

1.3. Acciones realizadas por la Dirección Regional con los municipios que tienen la distinción y con los que están en proceso.

Uno de los beneficios de obtener la Distinción de Municipalidad Turística es contar con el apoyo técnico durante y después de haberla obtenido, poniendo en especial énfasis en fortalecer el trabajo en conjunto. Es así como se realizaron 69 acciones en forma específica con los municipios que tienen la Distinción y los que están en proceso.

De igual forma se ha establecido un calendario mensual nacional de reuniones con los coordinadores municipales de turismo que tienen la distinción, donde se han abordado las siguientes temáticas:

- Presentación Guía de apoyo a la gestión municipal: Orientaciones para la creación de una Unidad de Turismo Municipal
- Preparación para la postulación Sede Congreso Nacional Municipalidades Turísticas
- Presentación del Programa Nacional Conciencia Turística
- Plan de Fortalecimiento Sustentable para Municipios Turísticos
- Calendario de capacitación ESCNNA-VT para prestadores de servicios turísticos.
- Programa Nacional de Conciencia Turística (Turismo Accesible: Conzuelo Contreras)
- Sernatur aportes a los Municipios Turísticos (Unidad de Sustentabilidad, Unidad de Innovación).
- Taller de Sustentabilidad (Unidad de Sustentabilidad: Pía León)
- Resultados del focus group Encargados de Patentes (Subsecretaría de Turismo)
- Marketing Turístico: Mercado Nacional. Pía Basualdo Encargada Mercado Nacional y Javier Barrientos. Encargado de Marca
- Presentación Unidad de Gestión Territorial y Medioambiente de la Subdirección de Desarrollo – Sernatur Nicols Arce, Arlette Levi
- Planificación y gestión territorial turística. Zonas de Interés Turístico – ZOIT (Marcela Godoy)
- Manual de Ordenanzas Municipales para el Desarrollo Turístico Sustentable
- Presentación Congreso Nacional de Municipalidades Turísticas. Directora de Turismo Municipalidad de Puerto Varas Lorena Burgos.
- Acciones Promocionales. Subdirección de Marketing SERNATUR. Expositor: Michael Carmona.
- Transforma Turismo para la reunión del jueves 3 de noviembre. Expositora: Javiera Montes Cruz. Gerente Transforma Turismo
- Propuesta piloto de Cooperativa Local para fortalecer la conexión entre el sector cultural, comunidades locales y turistas mediante una web-app social y su streaming en espacios físicos. Presenta a sus invitados Solange Fuster. Unidad de Innovación.
- Compartiendo noticias de proyectos (Camping Públicos y Pequeñas Localidades).
- Turismo accesible (rutas accesibles regiones Valparaíso y Metropolitana y Feria, Rueda de Negocios y Feria Accesible).
- Resultados consulta necesidades capacitación CMT
- Apoyo a la gestión turística municipal: una realidad vista de los alumnos y alumnas Exponen: Monserrat Ramírez y Camila Lynch

Región	Comuna	Distinción y/o Proceso	Descripción actividad
Arica y Parinacota	Arica	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> • Celebración del Día Mundial del Turismo 2022 junto a I. Municipalidad de Arica, quien organizó un tour inclusivo para usuarios de la oficina comunal de la discapacidad, apoyado visibilizado por Sernatur. • Celebración el Día Mundial del Turismo contando con el apoyo de la Dirección de Turismo de la I. Municipalidad de Arica, en diversas actividades. • Recepción del 1er crucero de la temporada en Espacio Crucero, implementado por la Empresa Portuaria de Arica, junto al Gore AyP. • A través de la ejecución del FNDR denominado “Transferencia Desarrollo y Difusión Turística Regional” Código BIP 40006747-0, también se generaron los siguientes apoyos. • Actividad con el municipio de Arica “Hito De Masificación y Transferencia de Experiencias Educativas de Conciencia Turística a Público Final”. • La Dirección Regional entregó apoyo a la I. Municipalidad de Arica para participar en la promoción y difusión del Destino en las siguientes actividades: • Participación del equipo Ditur del municipio de Arica en la FISA 2022 entre los días 16 y 20 noviembre del 2022, poniendo el valor en el Carnaval con la Fuerza del Sol, la Cultura Chinchorro entre otros. • Participación del municipio de Arica junto al Sernatur, en las ciudades de Lima y La Paz realizando presentaciones del destino Arica y Parinacota, dirigiéndose a AAVV y TTOO mayoristas de Perú y Bolivia.
8			
Tarapacá	Iquique	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> • Sernatur y la Municipalidad de Iquique, celebran un convenio de colaboración en la promoción turística • Participación en FISA en conjunto con la Municipalidad de Iquique, quien colaboro en la modulación y puesta en escena del pabellón regional.
	Pica	Autoevaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Pica se encuentra en proceso de postulación, la cual hemos apoyado activamente en la prórroga de la ZOIT, desarrollo de programa de astroturismo seleccionando la comuna de Pica como el destino emergente en esta temática. • Ambas comunas (Pica e Iquique), son siempre consideradas como destinos imperdibles de la región cuando nos visitan equipos de prensa de distintos medios con cobertura nacional.
4			

Región	Comuna	Distinción y/o Proceso	Descripción actividad
Antofagasta	San Pedro de Atacama	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> En el mes de julio de 2022 el municipio obtuvo su distinción, esto se materializó a través de oficio N°458 del 28 de julio de 2022 enviado por la directora nacional (S) al alcalde de San Pedro de Atacama comunicándole sobre su distinción.
	Antofagasta	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> 1ª Cumbre de Turismo Municipal: Un hito relevante sucedió en septiembre 2022 para la celebración del día mundial del turismo los días 26 y 27 de septiembre en San Pedro de Atacama donde se realizó la 1ª Cumbre de Turismo Municipal, la que contó con la participación de todos los alcaldes y alcaldesas de las 9 comunas de la región y sus equipos municipales de turismo. Se firmó un Convenio de Apoyo y Colaboración entre todos los municipios de la Región (Antofagasta, Calama, María Elena, Mejillones, Ollagüe, San Pedro de Atacama, Sierra Gorda, Taltal y Tocopilla), Sernatur Antofagasta y la Asociación de Municipalidades de la Región de Antofagasta AMRA. En el Plan Regional de Turismo Sustentable, las partes se comprometen a: Fortalecer el desarrollo sustentable de los destinos, a partir de un enfoque territorial integrado que promueva la articulación de actores locales y regionales, esto, por medio de dos mecanismos: La postulación de las municipalidades de la región de Antofagasta para la obtención de la distinción de Municipalidad Turística, Instituir Mesa Regional de Turismo Municipal, cuyo objetivo será generar instancias de coordinación, y articulación, a fin de identificar las necesidades generales de la región y las necesidades particulares de los territorios.
6			
Atacama	Caldera	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> Participación en feria FISA 2022. Jornada de conciencia turística y hospitalidad a la especialidad de servicios turísticos del liceo Manuel Blanco Encalada de Caldera. Primera reunión online de la Mesa Público Privada de la Gobernanza de Turismo de la Municipalidad de Caldera.
3			
Coquimbo	Vicuña	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> Se trabajo con la municipalidad de Vicuña en su Re-postulación y elaboración del plan de mejoras
	La Serena	En proceso	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del plan de mejora y la DR participó en la primera reunión del comité de turismo.
	Monte Patria	Autoevaluación	<ul style="list-style-type: none"> Reunión de presentación en el consejo de Monte Patria del modelo de Distinción Turística, quien aprobó el ingreso de la comuna a esta distinción y se está elaborando el plan de mejoras para presentarlo en el primer trimestre del año 2023.
3			

Región	Comuna	Distinción y/o Proceso	Descripción actividad
Valparaíso	Valparaíso, El Quisco, Cartagena, Concón y Algarrobo	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> En esta etapa se participa junto a los municipios de Valparaíso, El Quisco, Cartagena, Concón y Algarrobo, en diferentes instancias, dando prioridad a estas comunas que "Distingue la Excelencia en la gestión turística interna de los municipios". Apoyo técnico constante por parte de esta dirección regional de turismo en todos los ámbitos. Apoyo en la planificación y desarrollo de la actividad turística comunal bajo coordinación interna. Capacitaciones a diferentes estamentos en temas de registro, ESCNNA V/T, conciencia turística, inspección, accesibilidad, ZOIT, informaciones turísticas. Lo anterior permite que estos municipios sean reconocidos como un municipio que cuenta con un estándar de desarrollo turístico y con excelencia en la gestión turística interna del municipio.
	Puchuncaví Juan Fernández Santo Domingo Olmué	En proceso	<ul style="list-style-type: none"> Respecto a los municipios que están en proceso, se crean periódicamente reuniones entre ellos y con los que ya poseen la distinción, para que el camino se facilite y puedan (desde la perspectiva de sus pares) comprender que es posible obtener la distinción. Apoyo técnico constante y permanente
6			
Metropolitana	Isla de Maipo El Monte Peñaflor	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> Para darle relevancia a los municipios con la distinción en la RM se les privilegió en relación con que tenían prioridad para participar en acciones de promoción. Isla de Maipo y El Monte fueron beneficiadas por Fam Tours, en dónde se llevaron a 10 TTOO a conocer las rutas turísticas y emprendimientos de estas comunas. Participación en la Feria Fisa, aquí participaron Peñaflor, El Monte, Isla de Maipo y San José de Maipo por medio de la Cámara de Turismo del Cajón del Maipo.
2			

Región	Comuna	Distinción y/o Proceso	Descripción actividad
O'Higgins	Machalí	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> En enero y marzo se realizaron dos operativos de fiscalización y registro: Acción conjunta Sernatur y la unidad de turismo Machalí, donde se realiza un operativo de fiscalización a servicios de alojamiento turístico y actividades de turismo aventura.
	Chimbarongo	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> En marzo inauguración de OIT y convenio de colaboración entre Sernatur y Municipalidad de Chimbarongo. Alianza colaborativa entre Sernatur y Chimbarongo para el funcionamiento de la Oficina de Información Turística (OIT). Se trata de un espacio que permitirá orientar a los visitantes que soliciten información turística de los puntos atractivos y centros de interés de la comuna, así como también de los emprendedores que trabajan en productos y servicios
	Pichilemu	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> En marzo se firmó el convenio de colaboración entre Sernatur y Municipalidad de Pichilemu.
			<ul style="list-style-type: none"> En mayo un operativo de fiscalización y registro: Acción conjunta Sernatur y Departamento de Turismo de la Municipalidad de Pichilemu.
	Las Cabras	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> Presentación plan de acción ZOIT Lago Rapel. En junio el contexto de la postulación del municipio a la Distinción Municipalidad Turística, Sernatur realiza una presentación del Plan de acción ZOIT a la comisión de turismo del concejo municipal de la Municipalidad de Las Cabras para su posterior aprobación.
			<ul style="list-style-type: none"> En junio se realiza visita técnica ruta potencial de Turismo Rural, comuna Las Cabras.
Chimbarongo	En proceso	<ul style="list-style-type: none"> En noviembre se hace la 2° sesión de gobernanza del Destino Alto Colchagua Instancia donde se da a conocer el estado de avance plan de acción 2022. 	
7			
Maule	Chanco	En proceso	<ul style="list-style-type: none"> Durante el 2022 se realizaron 4 reunión con la comuna de Chanco para el logro de la declaración de zona ZOIT y obtención de la distinción de Municipalidad Turística con alcalde, concejales y funcionarios municipales.
	Parral	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> Como municipio con distinción se realizó una reunión en Parral con equipo municipal. 3 reuniones vía teams con el equipo de Turismo Municipal. Acciones en terreno en apoyo al plan de turismo de Parral con acciones de formalización de prestadores de servicios turísticos. Apoyo con material para feria y eventos de promoción del destino Parral. Apoyo en la gestión de la declaración de destino priorizado por Sernatur en la región.
5			

Región	Comuna	Distinción y/o Proceso	Descripción actividad
Ñuble	Cobquecura, Chillán y San Fabian	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> Se trabajó con los municipios que obtuvieron la distinción municipal Cobquecura, Chillán y San Fabian, principalmente en la promoción y difusión de sus destinos, para ello se priorizaron en alianzas con Televisión, Diario y Radios, pudiendo concretar apariciones en Sabingo, Canal 13 y El Mercurio, además de la campaña Vivo Centro Sur donde se realizaron FAM con periodistas e influencer de Europa.
	Cobquecura y San Fabian	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> Las comunas de Cobquecura y San Fabian fueron sedes para las reuniones de la Red de Turismo Municipal, teniendo la oportunidad de recibir a los coordinadores de turismo de las 21 comunas
	Chillán	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> La comuna de Chillán fue la sede para la conmemoración del día del turismo, en el mes de septiembre, la cual acogió a las 21 comunas de la región en una feria de turismo regional
3			
Biobío	Quilaco	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> Con el municipio de Quilaco (en ese momento en proceso), se validaron para la postulación. Finalmente se obtiene la distinción en el 2022. Su documento maestro es el PLADETUR validado por el concejo municipal. Se ha participado de las reuniones del comité de Turismo. Se han hecho visitas a terreno, se consiguió que se instalará señalética.
	Hualqui, Nacimiento Cañete y Tomé	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Los otros municipios en proceso, producto del cambio de alcalde y de los equipos municipales, se ha trabajado presentando el modelo. En Hualqui, Nacimiento Cañete y en menor manera Tomé se ha trabajado con los equipos municipales que formarán parte del comité de turismo.
4			
Araucanía	Pucón, Villarrica y Curarrehue.	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo técnico para sus postulaciones a fondos PMU ZOIT. Invitación a participar de los eventos realizados por marketing Traspaso contacto directo con Marketing nacional, para resolver apoyos específicos. Apoyo con priorizar herramienta Índice de Saturación Turística de Destino, la cual se logró bajar recursos para aplicar en destino Lacustre entre 2022 y 2023, con recursos CORFO y apoyo Estadísticas Sernatur. Cabe destacar la sentida necesidad de años solicitada por Pucón, Villarrica y Curarrehue.
4			
Los Ríos	Valdivia Futrono	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> A los municipios con Distinción y en proceso se les envió información diferenciada respecto del lanzamiento de concursos, instrumentos y programas de fomento orientado para los emprendedores y empresarios turísticos de la región, las capacitaciones organizadas por el nivel central para los equipos profesionales de los municipios, así como también la convocatoria para que asistieran al Segundo Congreso Nacional Municipalidades Turísticas Con Distinción.
1			

Región	Comuna	Distinción y/o Proceso	Descripción actividad
Los Lagos	Puerto Varas	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación segundo Congreso Nacional de Municipalidades con Distinción turística, actividad realizada durante los días 04 y 05 de agosto del 2022. • Fiscalizaciones en conjunto con el municipio de Puerto Varas, Carabineros y Ministerio de transporte a prestadores de servicios turísticos de turismo aventura y transporte vía terrestre. • Fiscalizaciones en conjunto con el municipio de Puerto Varas y la Capitanía de puerto de Puerto Varas a prestadores de turismo aventura y transporte marítimo. • Participamos en conjunto con el municipio de Puerto Varas y otras instituciones en el hito "18 Seguro", realizad en Puerto Varas. • Lanzamiento de verano seguro en la comuna de Puerto Varas. • Charla de registro a prestadores de turismo rural de Rollizo, un sector de Puerto Varas.
6			
Aysén	Coyhaique	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Gestión Turística Municipal. • Actualización base de datos prestadores actividades enfocadas en el turismo. • Creación Banco de fotos • Guías de turismo y Videos 4k. Se elaboran las guías: <ul style="list-style-type: none"> - Pampa y cordillera; donde agrupan desde villa ortega hasta Arroyo el Gato. - Valle y lagos: donde agrupan los sectores rurales hasta Balmaceda. - Entre ríos: donde se agrupa Coyhaique urbano. - 4 Videos promocionales • Primer encuentro de turismo y emprendimiento
5			
Magallanes y Antártica Chilena	Torres del Paine	Distinción	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó un proceso de acompañamiento importante, con reuniones de carácter periódico con el fin de ir recopilando los medios de verificación, e ir cumpliendo con los requisitos establecidos, • Se gestiono en alguna oportunidad, solicitud a la alcaldesa para que el Encargado de Turismo pudiera trabajar con dedicación exclusiva, los que nos permitió avanzar en la postulación.
2			
69			

1.4. Congreso Nacional de Municipalidades Turísticas 2022

El segundo Congreso Nacional de Municipalidades Turísticas se realizó en la ciudad de Puerto Varas los días 4 y 5 de agosto del 2022. La **postulación** para ser sede del evento se realizó con tres meses de anticipación siendo la ciudad sede ganadora Puerto Varas.

El **objetivo** del Congreso es congregar a los principales actores que le dan vida a la gobernanza que permite fortalecer la gestión turística municipal y que en este marco han obtenido la Distinción Municipalidad Turística”, como son alcaldes, alcaldesas, concejales, coordinadores (as) municipales de turismo y a encargados regionales del Programa Turismo Municipal de Sernatur.

El programa del evento contemplo por aforo, debido a la pandemia, a un **total de 151 asistentes**, situación que se hizo complicada para los organizadores dado que existió una alta demanda para asistir al evento.



El programa contempló los siguientes momentos:

DIA 4 DE AGOSTO MAÑANA

1. Bienvenida del alcalde anfitrión Tomás Gárate de la municipalidad de Puerto Varas.
2. Discurso de autoridades regionales.
3. Exposición Subsecretaria de Turismo. Reactivación del turismo en Chile.



4. Entrega de la Distinción Municipalidad Turística.
A los 13 municipios que obtuvieron la distinción entre los años 2019 y 2021, en el Congreso se sumaron 14 municipios Caldera (2019) - Vicuña (2019 - 2022) - Concón (2019 - 2022) - Machalí (2019) - Algarrobo (2020) – Valdivia (2019) - Coyhaique (2020) - Pucón (2020) -Isla de Maipo (2021) - Peñaflores (2021) – Parral (2021) – Puerto Varas (2021) – Futrono (2021) – Pichilemu (2022) – Iquique (2022) - San Fabian (2022) – Pichidegua (2022) - Chillán (2022) –Cobquecura (2022) – El Monte (2022) – Las Cabras (2022) - Valparaíso (2022) – Cartagena (2022) – El Quisco (2022) - San Pedro de Atacama (2022) – Arica (2022) – Quilaco (2022)
5. Premiación Mejor Coordinador/a Municipal de Turismo Nacional y regionales.
Cada año se hace un reconocimiento al mejor coordinador (a) municipal de turismo regional y nacional, es así como cada dirección regional de turismo ha elegido a quien se ha destacado por su compromiso y trabajo en pro del desarrollo del turismo local y en sintonía con el trabajo de Sernatur. Este año el reconocimiento como mejores coordinadores municipales regionales son:

Región	Coordinador Municipal	Cargo
Arica y Parinacota	Edgar Muñoz Retamales	Encargado Dirección de Turismo Municipalidad de Arica
Tarapacá	German Agustín Gampuy Prieto	Encargado de Turismo Municipal Municipalidad de Iquique
Antofagasta	Denisse Escáñez Oliveros	Jefa Unidad de Turismo. Municipalidad de San Pedro de Atacama
Atacama	Camilo Ugalde Godoy	Encargado Oficina de Turismo. Municipalidad de Alto del Carmen
Coquimbo	Miriam Marisol López Abarca	Encargada de Turismo. Municipalidad de Los Vilos
Valparaíso	Anita Mandiola Gómez	Encargada de Turismo. Municipalidad de San Esteban
Metropolitana	Matilde Reyes Cerda	Encargada de Turismo Municipalidad de El Monte
O'Higgins	Pablo Jiménez Roque	Encargado del Departamento de Turismo. Municipalidad de Navidad
Maule	Roberto Jara Salgado	Jefe Departamento de Turismo. Municipalidad de Chanco
Ñuble	Luciano González Valverde	Encargado de Turismo. Municipalidad de San Fabián
NACIONAL		
Biobío	Paulina Alejandra Urzúa Carvallo	Oficina de Desarrollo y Fomento Turístico. Municipalidad de Arauco
Araucanía	Evelyn Elizabeth Díaz Torres	Encargada de Turismo Municipalidad de Carahue
Los Ríos	Alonso Contreras Stange	Encargado de Turismo Municipalidad de Los Lagos
Los Lagos	Adriana Coronado Rantul	Coordinadora de Turismo. Municipalidad de Puerto Octay
Aysén	Karen Fabia Calderón Sandoval	Encargada de Fomento y Turismo. Municipalidad de Río Ibáñez
Magallanes	Cristina Altamirano Andrade	Encargada Municipal de Turismo. Municipalidad de Cabo de Hornos



De los 16 ganadores regionales, un jurado nacional eligió a nivel nacional como el Mejor Coordinador Nacional de Turismo Luciano González Valverde de la I. Municipalidad de San Fabian.

Panel: Rescate del Paisaje Urbano: una urgencia para el turismo

Moderadora: Claudia Renedo. Jefa de División Planificación y Desarrollo Regional GORE Los Lagos.

Panelistas: José Osorio. Presidente Asociación Chilena de Barrios y Zonas Patrimoniales, Tomás Gárate Silva. Alcalde Puerto Varas y Ximena Flores. Municipalidad de Cartagena.

DIA 4 DE AGOSTO TARDE

Panel: Comunicación ética para el turismo responsable: ¿Quién lo determina?

Moderadora: Carol Olivares. Periodista. Directora de Turismo Municipalidad de Concón.

Panelistas: Javiera Ide Guzmán. Periodista y encargada de comunicaciones y comunidades en Fundación Rewilding Chile y Lorena Burgos. Directora de Turismo Municipalidad de Puerto Varas.

Panel: “Gobernanza turística y su rol cómo protagonistas del territorio”.

Moderadora: Beatriz Román. Directora Nacional de Turismo. SERNATUR.

Panelistas: Rafael Vera. Alcalde Vicuña. Presidente Asociación de Municipalidades Turísticas y alcalde de San Pedro de Atacama Justo Zuleta Santander.





En el marco del Congreso se realizó la Expo Destino Lago Llanquihue una muestra de artesanos y emprendedores de la Cuenca del Lago Llanquihu



DIA 5 DE AGOSTO MAÑANA

Las temáticas abordadas fueron:

- Recomendaciones para prevenir la saturación de destinos turísticos.
Expositor: Santiago Fernández del Transforma Turismo.
- El Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) es una herramienta valiosa para convertir a la comuna en un destino turístico ordenado, seguro, planificado y amigable para el visitante. Expositor: Alejandro Martín, director regional de Atacama

Turismo accesible: un ejemplo de responsabilidad social en los destinos turísticos.

Expositora: Conzuelo Contreras. Encargada Nacional Turismo Accesible.

El Turismo Social: Una Estrategia de Desarrollo de Destinos

Expositora: Francisca Retamal. Jefa Departamento Turismo Social SERNATUR



DIA 5 DE AGOSTO TARDE

Salidas técnicas

Parque Nacional Vicente Pérez Rosales -Saltos del Petrohué (80 cupos – 2 buses), recorrido por el sendero inclusivo en los Saltos del Petrohué. (proyecto dentro del Plan de acción ZOIT) y Construcción y pavimentación de Ruta Petrohué Lago Todos Los Santos (proyecto dentro del Plan de acción ZOIT).



Circuito Calles con Historia, visita guiada a Zona Típica de Puerto Varas (50 cupos – circuito caminable), sector con las viviendas de mayor valor histórico de la ciudad. Proyecto generado por el Departamento de Turismo de la Ilustre Municipalidad de Puerto Varas con la colaboración de vecinos de Barrio típico. (proyecto dentro del plan de acción ZOIT).

2. Conformación de las Unidades de Turismo en los municipios.

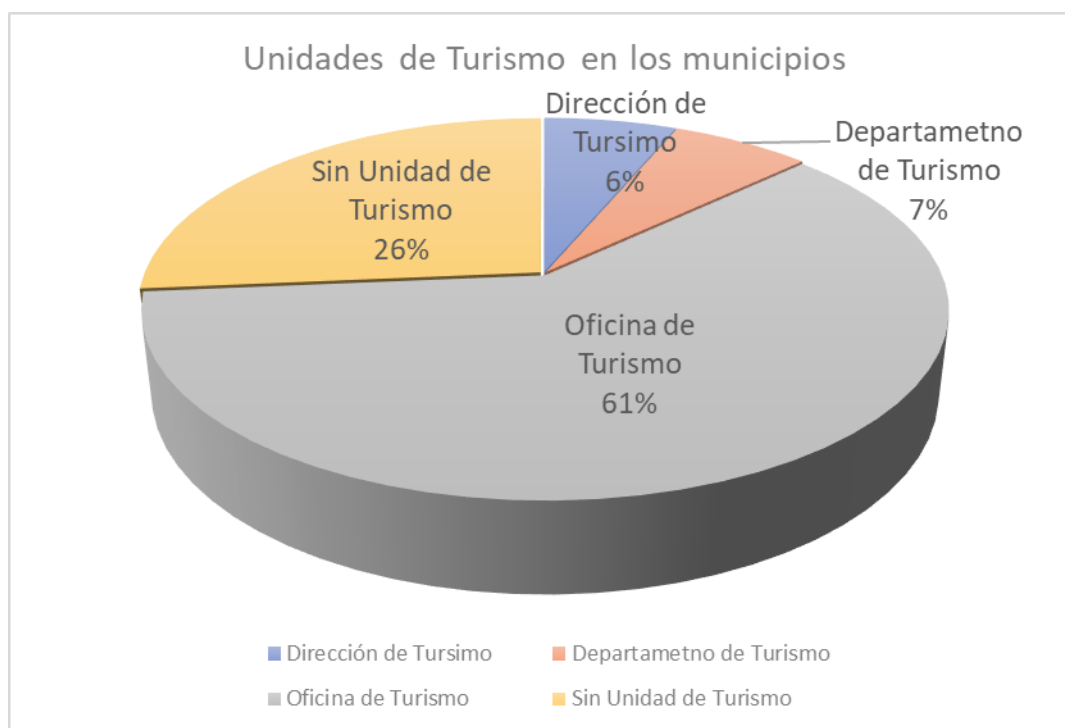
Contar con unidades de turismo más especializadas, que por una parte permitan orientar el desarrollo del turismo local, y por otra, cumplir un rol más activo para que sus habitantes puedan beneficiarse de la actividad turística desde una perspectiva socio económica, es lo que en definitiva va a marcar la diferencia al momento de planificar el desarrollo sustentable del turismo local. En cualquiera de los términos, la unidad de turismo esta inserta dentro de la estructura orgánica municipal y estará definida por el grado de desarrollo que se quiera alcanzar para la comuna. La experiencia de estos años dice que la valoración que las autoridades locales le otorgan al desarrollo del turismo local se ha podido vislumbrar al momento de evaluar la relevancia y apoyo que le otorgan a la unidad de turismo al interior del propio municipio, lo cual se ha visto fuertemente reflejado en las evaluaciones realizadas al momento de poner en marcha la implementación del Modelo de Gestión Turística Municipal que da origen a obtener la “Distinción Municipalidad Turística”

Cada municipalidad necesitará una unidad de turismo de acuerdo con su realidad, no todas las comunas necesitarán una gran unidad de turismo o bien de una gran dotación de funcionarios, pero considerar una oficina de turismo al interior del municipio es un muy buen comienzo considerando los beneficios que aporta el turismo a la población local

A nivel nacional las unidades de turismo estan definidas según el organigrama de cada municipalidad ha definido, es así como al año 2022 existen 24 Direcciones de Turismo, 25 Departamentos de Turismo, 212 Oficinas de Turismo y 49 sin unidad, pero si cuenta con un encargado de turismo definido por la autoridad local para cumplir un rol de contraparte de Sernatur.

De este total de unidades hay 35 municipalidades que en la actualidad no cuentan con unidad de turismo ni contraparte con Sernatur.

Dado lo anterior, es importante mencionar que existen 13 municipalidades que tienen Corporaciones de Turismo quienes han contratado a personal que cumple funciones relacionadas con el turismo, pero siendo una entidad que se encuentra fuera de las funciones que el municipio aborda y que son parte importante del desarrollo del turismo.



Otra función importante que cumplen los municipios en materia de turismo es la **información turística local** para ello existen 97 OIT permanentes, de éstas 8 están en convenio con Sernatur. Durante la temporada alta, se suman a las anteriores 69 oficinas OIT, lo que suma un total 166 + 8 en convenio son 174.

Las oficinas de información turística son fundamentales al momento de orientar y proporcionar a los visitantes y turistas, nacionales e internacionales, información sobre los atractivos turísticos, servicios turísticos y otras informaciones complementarias y locales de turismo.

3. Recurso humano de turismo que trabaja en el municipio

Los municipios cuentan con profesionales que tienen a cargo el funcionamiento de las unidades de turismo y el cargo está relacionado con el tipo de unidad que tiene la municipalidad, es así como existen directores/as de turismo, jefes de departamento o encargados/as de la oficina de turismo. Sernatur, para efectos de estos documentos se generaliza como coordinador o coordinadora municipal de turismo.

3.1. Coordinadores Municipales de Turismo

Al año 2022 existen 295 coordinadores municipales de turismo, lo que representa el trabajo de SERNATUR con el 86% de los municipios del país, de estos 132 tienen una profesional (profesión o técnica) vinculada al turismo, los restantes (163), poseen diversas carreras como asistente social (14), ingeniero comercial (12).



3.2. Competencias de los Coordinadores Municipales de Turismo (CMT).

Al año 2022 existen 295 coordinadores municipales de turismo, lo que representa el 86% de los municipios del país.

El cargo en turismo con que cuenta la municipalidad juega un rol fundamental para impulsar el proceso de desarrollo turístico sustentable, por esta razón, deben ser profesionales especializados y bien preparados para responder al desafío que las funciones turísticas municipales les imponen.

El coordinador (a) debe ser capaz de responder a los requerimientos internos de la propia municipalidad, de los turistas, de la comunidad residente, de los empresarios y de diversos actores claves para su gestión, que demandarán conocimiento, oportunidad y precisión en la información entregada.

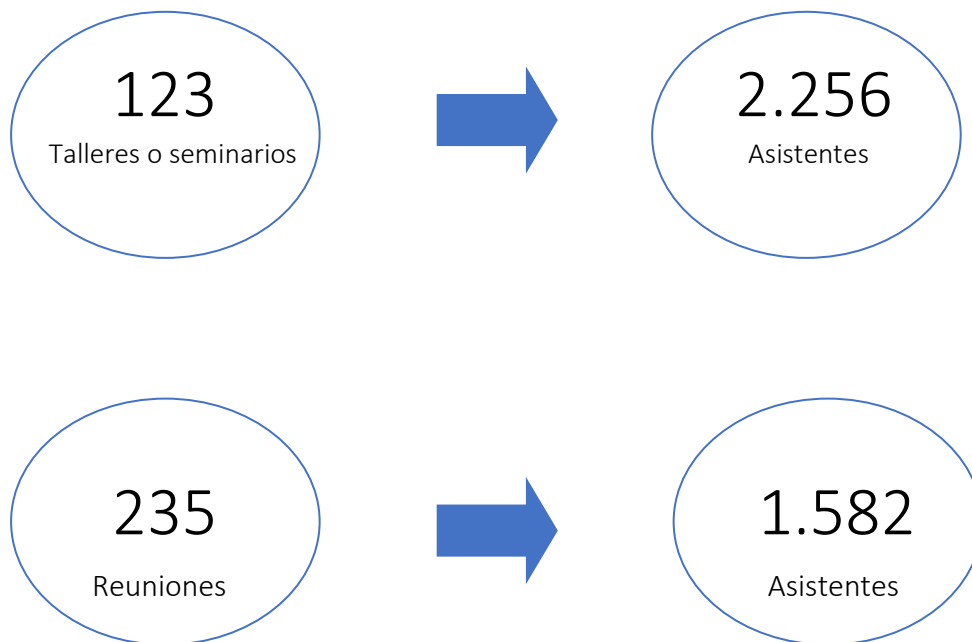
3.3. Permanencia de los coordinadores municipales de turismo en sus cargos.

El año 2022 hubo 79 coordinadores municipales que fueron removidos de sus puestos, esta alta rotación anual en estos cargos es una debilidad que SERNATUR viene levantando y poniendo en evidencia desde hace más de una década, no solo por la relación que se establece con él o la profesional y los logros alcanzados mutuamente, sino porque el propio municipio se ve perjudicado por las funciones que en materia de turismo la oficina cumple, no solo al interior del municipio, sino con los prestadores de servicios turísticos, la propia población local y otros múltiples actores que el turismo demanda. Importante es comentar que los cambios no solo suceden durante los períodos de elecciones, sino todos los años, tal como se reflejan en los Informes de Gestión del programa de Turismo Municipal de los años anteriores,

SERNATUR mantiene un trabajo permanente con 295 coordinadores municipales a nivel nacional, no obstante, en la actualidad existen 686 funcionarios municipales que trabajan en turismo en los municipios a nivel nacional.

Importante es resaltar que de las 295 unidades de turismo de los municipios **161 oficinas trabajan con solo un funcionario municipal**, 58 con dos personas, 23 con 3 personas, 13 con 4 personas, 5 con 5 personas, 3 con 6 personas, 2 con 7 personas, 1 con 9 personas y 10 con más de 10 personas.

3.4. Capacitaciones y reuniones dirigidas a coordinadores municipales de turismo y otros funcionarios municipales.



4. Formalización

El Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos es la herramienta que tiene el país para identificar la oferta formal de las actividades que se desarrollan en el turismo nacional, diferenciándolas según el tipo y clase. El Registro asigna un número estadístico a quien se inscribe, tras validar que cumplen con la normativa mínima vigente (Ley 20.423 y el Decreto Nº19) (registro.sernatur.cl).

Los municipios juegan un rol fundamental en formalizar a los prestadores de servicios turísticos de su comuna, no solo por lo que significa saber cuál es la planta turística con que cuenta en materia de turismo, sino porque ayuda a tener una oferta de servicios acordes a su clase y esto para el turista es fundamental porque sabe lo que está comprando.

Considerando la importancia de este trabajo se hicieron 109 acciones regionales de formalización en diferentes municipios.



5. Promoción

Esta línea de trabajo tiene como objetivo asesorar, coordinar y unificar las iniciativas de promoción a nivel local con los lineamientos, planes y acciones a nivel nacional. Las acciones que se realizan en esta línea con los municipios son en su mayoría:

- Asesorar acciones de promoción de los municipios en las ferias de turismo, a fin de unificar lineamientos nacionales, dando preferencia a los municipios que tienen la distinción.
- Transferir información de lineamientos de promoción turística del país nacional e internacional.
- Fortalecer a los municipios con distinción apoyándolos en la difusión y promoción de sus actividades relacionadas con el turismo.

Según los datos entregados por las direcciones regionales de turismo, durante el 2022 se realizaron 154 acciones de promoción con los municipios, esto permitió beneficiar a 738 municipios dado que en cada acción los municipios se beneficiaron en más de una oportunidad.



REGION	ENCARGADOS/AS REGIONALES PROGRAMA NACIONAL TURISMO MUNICIPAL	MAIL
Arica y Parinacota	Victor Espinoza Morales	vespinoza@sernatur.cl
Tarapacá	Aldo Chipoco	achipoco@sernatur.cl
Antofagasta	Claudio Jerez	cjerez@sernatur.cl
Atacama	Luis Canales	lcanales@sernatur.cl
Coquimbo	Alejandra Muñoz	amunozg@sernatur.cl
Valparaíso	Patricia Urrutia	purrutia@sernatur.cl
Metropolitana	Juan Bello	jbello@sernatur.cl
O'Higgins	Elina Rojas	erojas@sernatur.cl
Maule	Robinson Riffo	rriffoc@sernatur.cl
Ñuble	Marcela Rodríguez	mrodriguez@sernatur.cl
Biobío	Rodrigo Muñoz - Encargado regional	jmunozf@sernatur.cl
	Pamela Navarro Provincia del Biobío	pnavarro@sernatur.cl
	Silvana Torres Provincia de Arauco	storres@sernatur.cl
Araucanía	Rodrigo Bustos Vidal	rbustos@sernatur.cl;
	Gina Rubio - Suplente	grubio@sernatur.cl
Los Ríos	Claudia Yáñez	cyanez@sernatur.cl
Los Lagos	Karina Graus	kgraus@sernatur.cl
	Patricia Oyarzún. Encargada de Chiloé	poyarzun@sernatur.cl
Aysén	Sandra Navarro	snavarro@sernatur.cl
Magallanes	Sandra Mansilla	smansilla@sernatur.cl
Nacional	Conzuelo Contreras	ccontreras@sernatur.cl
Nacional	Verónica Aguilar	vaguilar@sernatur.cl

NOTA: Este documento fue elaborado con los Informes Regionales de los Encargados/as Regionales del Programa de Turismo Municipal.



VAD/vad. 2023

Servicio Nacional de Turismo
Programa Nacional de Turismo Municipal
Informe de Gestión 2022