

PROGRAMA NACIONAL DE TURISMO MUNICIPAL:

DOS DÉCADAS AL SERVICIO DE LOS MUNICIPIOS DEL PAÍS

2014 - 2024



SERNATUR
Ministerio de
Economía, Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

ACHM
ASOCIACIÓN CHILENA
DE MUNICIPALIDADES



346 COMUNAS. UN SOLO CHILE



MUNICIPALIDAD
Turística
SERNATUR

CONTENIDOS DE LA PRESENTACIÓN

Programa Nacional Turismo Municipal



MUNICIPALIDAD
Turística
SERATUR

Objetivo

Fortalecer y apoyar la gestión turística local a fin de promover el desarrollo turístico sustentable en los territorios.

Principios

Sustentabilidad



Promover que el sector se desarrolle de manera consciente y responsable a través de **los tres ámbitos de la sustentabilidad** (económica, sociocultural y medioambiental).

Ética y responsabilidad social



Tener conciencia del **impacto que produce la actividad turística en los destinos** y en las poblaciones locales.

Desarrollo accesible e Inclusivo



Facilitar **la práctica del turismo para todas las personas** (inclusivo), contando con oferta y servicios diseñados de manera universal (accesible)

Asociatividad



Incorporar asociatividad en estructuras, organización y funcionamiento para **articular a la diversidad de actores locales**

Lineamientos 2024

1

Planificación y
Gestión Turística



Fortalecer la **planificación y la gestión** a través de buenas prácticas de gobernanza, liderazgo y sustentabilidad en la conducción del desarrollo local.



Modelo de Gestión Turística
Municipal

2

Recurso
humano



Mejorar las competencias del coordinador de turismo municipal

3

Formalización



Regular, ordenar, asesorar y potenciar la oferta de servicios en función de la normativa vigente.

4

Promoción



Asesorar, coordinar y unificar las iniciativas de promoción con los lineamientos a nivel nacional

5

Conciencia
Turística



Crear conciencia turística en la comunidad local como anfitriones.

6

Cambio
climático



Fortalecer las competencias y conocimientos de los Municipios en materia de cambio climático y afectación del sector turismo a nivel local



MUNICIPALIDAD
Turística
SERNATUR

Lineamientos 2024

1

Planificación y
Gestión Turística



Fortalecer la **planificación y la gestión** a través de buenas prácticas de gobernanza, liderazgo y sustentabilidad en la conducción del desarrollo local.



Modelo de Gestión Turística
Municipal

2

Recurso
humano



Mejorar las competencias del coordinador de turismo municipal

3

Formalización



Regular, ordenar, asesorar y potenciar la oferta de servicios en función de la normativa vigente.

4

Promoción



Asesorar, coordinar y unificar las iniciativas de promoción con los lineamientos a nivel nacional

5

Conciencia
Turística



Crear conciencia turística en la comunidad local como anfitriones.

6

Cambio
climático



Fortalecer las competencias y conocimientos de los Municipios en materia de cambio climático y afectación del sector turismo a nivel local

SERNATUR/MUNICIPIOS

345
Municipios

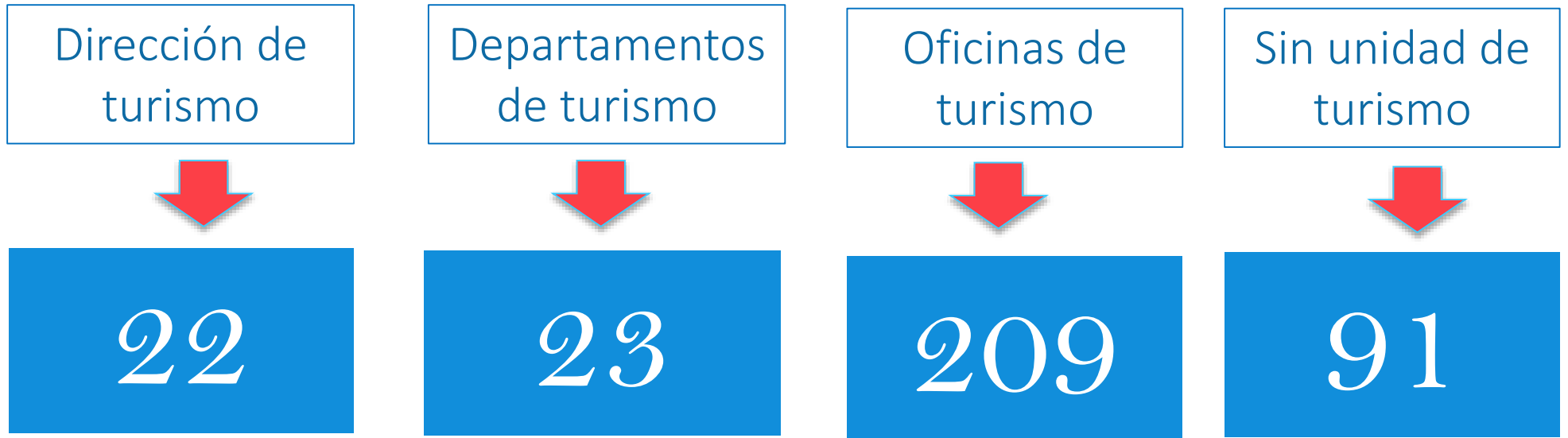


Trabajamos
con 295
municipios
(86%)

Guía de apoyo a la Gestión Municipal
Orientaciones para la creación
de una unidad de turismo
municipal



Estructura interna municipal



Oficinas de Información Turística

Oficinas de Información
Turística
permanente



97



Oficinas de
Información
Turística
temporada alta



69



Total
Nacional



166

Planificación desarrollo local

Comunas con
PLADETUR



99
(29%)

Comunas en
proceso PLADETUR



45
(13%)

Comunas
sin PLADETUR



201
(58%)

LA GRAN
INTERROGANTE...

¿EL TURISMO ES POSIBLE
SIN PLANIFICACIÓN?



¿POR DONDE EMPEZAMOS?



La importancia de la gestión turística municipal

Todas las **decisiones que se toman en los municipios** influyen/afectan en el desarrollo del turismo local, regional y nacional

Todos los **componentes del producto turístico** están relacionados con el municipio (atractivo turístico, servicios turísticos, **población local**, infraestructura e imagen).

El desarrollo del turismo **se vincula con todas las unidades** del municipio (Obras, Patentes, Higiene ambiental, Basura, Aseo y Ornato, Jurídica, etc.).

El éxito del turismo depende **de líderes exitosos y una buena gestión turística interna municipal** y ésta **DEBE SER TRANSVERSAL**




DISTINCION MUNICIPALIDAD TURISTICA



MUNICIPALIDAD
Turística
SERNATUR



¿PORQUE SE CREA LA DISTINCIÓN MUNICIPALIDAD TURISTICA?



¿La unidad de turismo es valorada al interior del municipio?

¿La unidad de turismo cuenta con recursos para hacer una buena gestión turística?

¿Piden la opinión al CMT para tomar decisiones relacionadas con el área?

El discurso de las autoridades ¿es equivalente a la valoración y gestión que le dan a la unidad de turismo?.

9 Criterios de Evaluación y

20 indicadores



1. Liderazgo y compromiso de autoridades.
2. Definición de una Visión Estratégica y Plan de Turismo.
3. Capital Humano.
4. Presupuesto Área de turismo.
5. Unidad de Turismo.
6. Estructura de Coordinación (Comité de Turismo).
7. Programas de Gestión Interna.
8. Sistema de información y estadísticas.
9. Resultados que permiten generar un crecimiento y desarrollo sustentable:

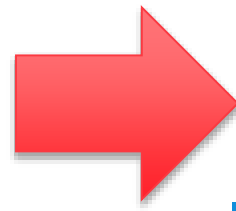
Satisfacción de los visitantes - Conciencia Turística y educación ambiental en la comunidad - Código de conducta para los turistas - Monitoreo de impacto del turismo en sitios naturales y culturales - Satisfacción del sector privado con la gestión municipal - Manejo de residuos sólidos de la comuna - Accesibilidad Universal - Promoción Turística.

PROCESO DE POSTULACIÓN



1.

PRESENTACIÓN Y
APROBACIÓN DEL CONCEJO

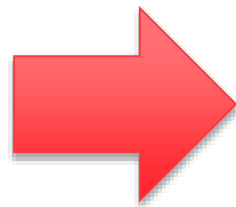


2.

INICIO PROCESO
CARTA U OFICIO A SERNATUR

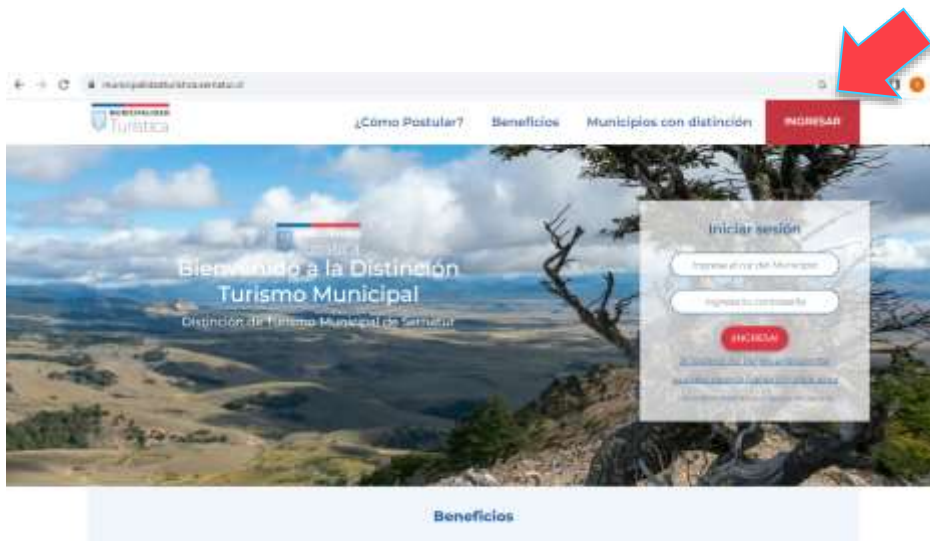


3.



REGISTRO EN PLATAFORMA:

municipalidadturistica.sernatur.cl

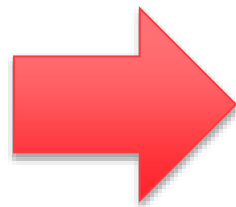


4.

AUTODIAGNÓSTICO

Preguntas que ayudarán a medir el estado actual de la gestión turística según los **criterios** establecidos y así verificar brechas para la postulación.

5.



6.

APOYO TÉCNICO POSTULACIÓN

Si en el autodiagnóstico obtiene menos de un **40%**, no puede postular a la Distinción, pero puede trabajar en la identificación de brechas.

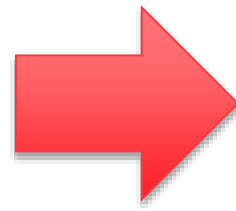
40% puede postular e identificar las brechas.

60% o más obtiene la distinción.

SUBIR VERIFICADORES



7.



8.



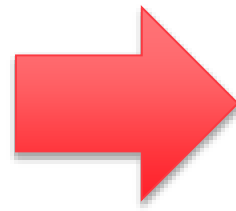
REVISIÓN DOCUMENTACIÓN

PLAN DE MEJORAS SERNATUR/MUNICIPIO



PLAN DE MEJORAS DISTINCIÓN "MUNICIPALIDAD TURÍSTICA" MUNICIPALIDAD DE CHANCO	
ANEXOS DEL PLAN DE MEJORAS	
MUNICIPALIDAD	Chancho
Región	Moquegua
Provincia	Morote Olayo de Wankaran Wankaran
AÑO de ingreso al programa	2022
Fecha de presentación del documento	05 de Mayo 2022
COORDINADOR MUNICIPAL	
Nombre	Roberto Jara Salgado
Cargo	GERENTE GENERAL DE TURISMO
Correo electrónico	ruarochancho@gmail.com
Teléfono	905333338
INFORMANTES DEL COMITÉ DE MEJORA	
SECTOR	ALFREDO ESPINOZA RAZA DE LOS TERNOS
RECURSOS HUMANOS	ROBERTO JARA SALGADO
DEPARTAMENTO DE BENTAS Y PROMOCIÓN	HANCOYANDEZ AREVALO
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	ROBERTO JARA SALGADO
OFICINA DE CULTURA	ANGILO YEVENS VALDEBENITO
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN	ROBERTO JARA SALGADO
DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO	LUIS SOLOMAN MELGON
DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES	FRANCISCO RICARDO CARRÓN

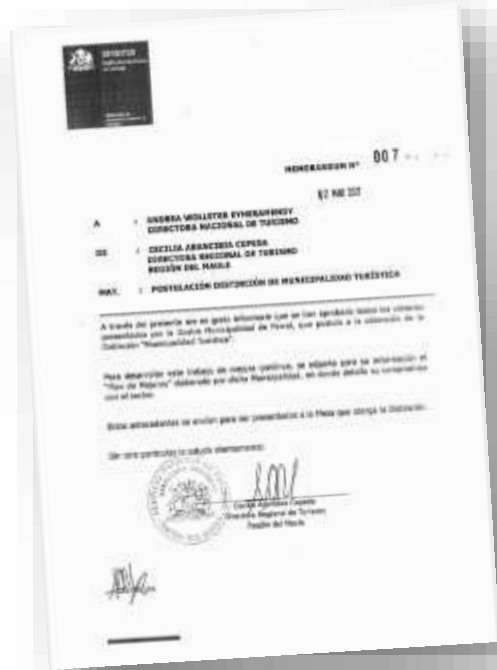
9.



10.

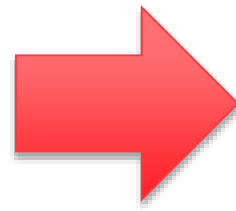
DIRECTOR REGIONAL NOTIFICA A DIRECTOR NACIONAL

DIRECTOR NACIONAL NOTIFICA A ALCALDE



11.

MESA NACIONAL DE GESTIÓN MUNICIPAL



12.

ENTREGA DISTINCIÓN MUNICIPALIDAD TURÍSTICA

Instancia pública-privada: Subdere - Corfo
- Transforma Turismo - Subsecretaría de Turismo - Asociación Chilena de Municipalidades. ACHM - Asociación de Municipalidades Turísticas de Chile (AMTC)
- Fedetur - Achet - Hoteleros de Chile y Sernatur como secretaría técnica



DOCUMENTOS OBLIGATORIOS (VERIFICADORES)



1

Oficio o carta del Alcalde /Alcaldesa inicio de proceso de la distinción de Municipalidad Turística.

2

Acta del Concejo Municipal aprobando iniciar el proceso de Distinción municipal.

3

Decreto del nombramiento del Comité de Turismo Municipal u otra instancia similar.

4

Acta de al menos una reunión mensual del Comité de Turismo.

5

Plan de Desarrollo Turístico vigente, Plan Estratégico o Plan ZOIT.

6

Certificado título profesional, certificado aprobación competencias currículo de la jefatura

7

Informe presupuesto municipal asignado por programa del turismo y planilla presupuesto municipal

8

Nómina de personal asignado a la unidad de turismo y nómina de personal OIT

9

Decreto o documento de creación de la Unidad de Turismo

10

Informe de iniciativas y proyectos realizadas en conjunto con Sernatur, vinculadas al programa de Turismo Municipal.

11

Reporte de información estadística actualizada de oferta y demanda de la comuna

12

Reporte de implementación OIT, contrato de informadores turísticos temporales.





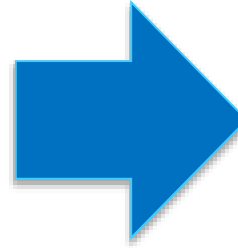
Municipios con Distinción



34

Caldera (2019 y renovada 2023) - Vicuña (2019 y renovada 2022) - Concón (2019 y renovada 2022) - Coyhaique (2020) - Pucón (2020) - Isla de Maipo (2021) - Peñaflores (2021) – Parral (2021) – Puerto Varas (2021) – Futrono (2021) – Pichilemu (2022) – Iquique (2022) – Pichidegua (2022) - Chillán (2022) — El Monte (2022) – Las Cabras (2022) - San Fabian (2022) Cobquecura (2022) - Valparaíso (2022) – Cartagena (2022) – El Quisco (2022) - San Pedro de Atacama (2022) – Arica (2022) – Quilaco (2022) – Torres del Paine (2023) - La Serena (2023) – Chimbarongo (2023) - Chanco (2023) – Castro (2023) – Puerto Montt (2023) - Antofagasta (2023) – Santa Cruz (2023) – Quillón (2023) – Codegua (2023)

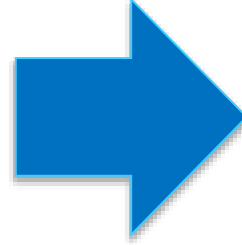
Municipios en proceso



23

Pica (2023) - Monte Patria (2022) – Andacollo (2022) - Los Vilos (2022) - Viña del Mar (2021) – Puchuncaví (2019)
- Juan Fernández (2020) - San Antonio (2022) - Santo Domingo (2021) - Olmué (2021) - San José de Maipo (2021)
- María Pinto (2022) - Lampa (2023) – Lo Barnechea (2023) - Contulmo (2020) - Hualqui (2020) - Cañete (2021) –
Nacimiento (2021) - Lonquimay (2022) - Villarrica (2023) —- Mariquina (2022) – Corral (2022) –
Pumanque (2023)

Municipios en
proceso por
segundo periodo



2

Valdivia (2019) - Machalí (2019) – Algarrobo (2020) (sin proceso de renovación)

Fortalezas de la implementación del Modelo de Gestión Turística Municipal, según encargados regionales del Programa de Turismo Municipal SERNATUR
Año 2022



Eleva las competencias y capacidades del recurso humano municipal

Logra **superar brechas operativas y mejoras** en cuanto al trabajo técnico en el desarrollo turístico local.

Realza el valor de la unidad de turismo al interior del municipio.

Pone en valor y **reconoce el trabajo de los profesionales** de la oficina de turismo.

Permite **replicar las buenas prácticas** de gestión de las municipalidades.

Trabajo más colaborativo, asociativo y participativo entre la oficina de turismo y otras unidades del municipio.

El plan de mejoras **permite evaluar y hacer seguimiento** las acciones midiendo el impacto en la gestión a mediano y largo plazo.

El plan de mejoras **es una hoja de ruta que prioriza las iniciativas de turismo y a su vez se entrelaza con otras unidades del municipio**

Principales fortalezas de la distinción, según coordinadores municipales de turismo, año 2021



Aumenta la percepción del valor del turismo en las autoridades locales.

Genera conocimiento en los funcionarios municipales

Mejora la coordinación y asociatividad a través del Comité de Turismo

Fomenta y ordena la gestión interna del municipio

Valida la unidad de turismo al interior del municipio

Se obtiene el reconocimiento y apoyo técnico de Sernatur.

Lineamientos 2024



Competencias

295

132 (45%) posee una carrera técnica o profesional vinculada al turismo.

asistentes sociales (14), ingeniero comercial (12) periodistas (8), 129 otras carreras.

Permanencia en el cargo

295

79 cambios a nivel nacional durante el 2022
113 cambios el año 2021 (elecciones municipales)

Menos de 1 año 2

126 personas entre 1 y 4 años

52 personas entre 5 y 10 años

10 personas entre 11 y 15 años

3 personas entre 16 y 20 años

5 personas con más de 21 años

Cantidad de funcionarios de turismo en los municipios

686

Funcionarios
municipales

CANTIDAD DE UNIDADES DE TURISMO EN LOS MUNICIPIOS	CANTIDAD DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN LAS UNIDADES DE TURISMO
161	1
58	2
23	3
13	4
5	5
3	6
2	7
1	9
10	+10

La Serena (20), Santiago (12), (El Quisco (13), Valparaíso (17), San Antonio (10) , Chillán (10), Temuco (12), Pucón (14), Panguipulli (13), Puerto Montt (27), Ancud (10).

Capacitaciones Personal Municipal

123
Talleres

2.256
capacitados



Lineamientos 2024



Formalización

376
lugares

109
actividades

Principales líneas de trabajo Formalización y Competitividad

- ✓ Depuración base de datos (comunicar respecto de las patentes que tienen).
- ✓ Capacitaciones de Registro con Municipios.
- ✓ Distribución del distintivo del Registro
- ✓ Entrega y promoción del Sello del Registro
- ✓ Actividades comunicacionales Sello de Registro



Lineamientos 2024



Principales líneas de trabajo en promoción

738
municipios

154
acciones

- ✓ Coordinación de actividades de Promoción con Municipios Turísticos con Distinción SERNATUR
- ✓ Validación de los municipios con Distinción en las redes sociales.
- ✓ Actividades con periodistas de los municipios con distinción
- ✓ Participación en ferias y eventos de los municipios con Distinción y en proceso



Lineamientos 2024



Lineamientos Conciencia Turística



Incentivar el buen trato teniendo una atención y hospitalaria con el turista.

Fomentar el respeto por la cultura, historia, costumbres y tradiciones para fomentar y fortalecer la identidad local

Proteger a los niños, niñas y adolescentes de abusos en cualquiera de sus formas en los viajes y el turismo

Ofrecer servicios e infraestructura de calidad incorporando la **accesibilidad universal**

Promover criterios inclusivos en temáticas de **orientación sexual y expresión de igualdad de género.**



Lineamientos 2024



Lineamientos cambio climático

ACCIONES 2024

- Fortalecer las competencias y conocimientos de los Municipios a través del curso de “Cambio climático, gestión de riesgo de desastres y turismo”, disponible en Aprende Turismo para Municipios con Disitnción.
- Generar herramientas y documentos técnicos de utilidad para los Municipios en materia de cambio climático y turismo.
- Asesorar técnicamente sobre las medidas de adaptación y/o mitigación del sector turismo que pueden ser incorporadas en los procesos de elaboración de planes de acción de cambio climático locales.



ENCARGADOS REGIONALES PROGRAMA TURISMO MUNICIPAL

REGION	TOTAL COMUNAS	ENCARGADO REGIONAL	MAIL
Arica y Parinacota	4	Victor Espinoza Morales	vespinoza@sernatur.cl
Tarapacá	7	Aldo Chipoco	achipoco@sernatur.cl
Antofagasta	9	Claudio Jerez	cjerez@sernatur.cl
Atacama	9	Luis Canales	lcanales@sernatur.cl
Coquimbo	15	Alejandra Muñoz	amunozg@sernatur.cl
Valparaíso	38	Patricia Urrutia	purrutia@sernatur.cl
Metropolitana	52	Nicole Bowen Herrera	nbowen@sernatur.cl
O'Higgins	33	Elina Rojas	erojas@sernatur.cl
Maule	30	Robinson Riffo	rriffoc@sernatur.cl
Ñuble	21	Cristian Paulo Benavente Gacitua	cbenavente@sernatur.cl
Biobío	33	Rodrigo Muñoz	rmunozf@sernatur.cl
Araucanía	32	Gina Rubio	grubio@sernatur.cl
Los Ríos	12	Claudia Yáñez	cyanez@sernatur.cl
Los Lagos	30	Karina Graus	kgraus@sernatur.cl
		Patricia Oyarzún. (Chiloé)	poyarzun@sernatur.cl
Aysén	10	Sandra Navarro	snavarro@sernatur.cl
Magallanes	10	Sandra Mansilla	smansilla@sernatur.cl
Nacional		Conzuelo Contreras	ccontreras@sernatur.cl
Nacional		Verónica Aguilar Díaz	vaguilar@sernatur.cl

ENERO 2024



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

SERNATUR

Servicio Nacional de Turismo