

# CHILE

## POR UN TURISMO SUSTENTABLE

Manual de  
Buenas Prácticas

**MUNICIPALIDADES**



**SERNATUR**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile

## CHILE, POR UN TURISMO SUSTENTABLE

Manual de Buenas Prácticas - Municipalidades  
1ª Edición: junio de 2012  
ISBN: 978-956-8800-05-5

### CRÉDITOS:

Esta publicación fue realizada gracias al aporte de TRANSBANK S.A.

### EQUIPO REVISOR:

SERNATUR  
FEDETUR  
SUBSECRETARÍA DE TURISMO  
MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE  
ASOCIACIÓN CHILENA DE MUNICIPALIDADES

### DESARROLLADO POR:

TURISTIKO® consultores  
[www.turistiko.cl](http://www.turistiko.cl)

### FOTOGRAFÍAS:

Banco de Imágenes SERNATUR  
Banco de Imágenes Turismo Chile  
Juan E. Jaeger  
Martín Edwards  
Ricardo Manuel Tuki Tuki  
Rodrigo Salazar  
TURISTIKO® consultores

### SERVICIO NACIONAL DE TURISMO©


Los contenidos de este manual no pueden ser reproducidos total o parcialmente, sin la autorización de SERNATUR. Las solicitudes y consultas sobre los derechos de reproducción deben ser dirigidas a la Fiscalía del Servicio Nacional de Turismo ( [fiscalia@sernatur.cl](mailto:fiscalia@sernatur.cl) ).

### Servicio Nacional de Turismo - SERNATUR

Av. Providencia 1550, Providencia, Santiago - Chile.  
Tel: (+56 2) 731 8310 / (+56 2) 731 8313  
Código postal 7500548  
E-mail: [contacto@sernatur.cl](mailto:contacto@sernatur.cl)  
[www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl)

### Federación de Empresas de Turismo de Chile - FEDETUR

Coimbra 110, Of 302, Las Condes, Santiago - Chile  
Tel: (+56 2) 229 25 90  
Fax: (+56 2) 220 24 21  
E-mail: [info@fedetur.org](mailto:info@fedetur.org)  
[www.fedetur.org](http://www.fedetur.org)

 Este Manual ha sido impreso en papel reciclado para proteger el medio ambiente.

Esta publicación ha sido posible gracias al aporte de

**transbank**<sup>™</sup>  
APOYANDO NEGOCIOS

## ACRÓNIMOS

<b>CEIT</b>	- Centro de Interés Turístico Nacional
<b>CGTS</b>	- Consejo Global de Turismo Sustentable
<b>CONADI</b>	- Corporación Nacional de Desarrollo Indígena
<b>CORFO</b>	- Corporación de Fomento de la Producción
<b>DIDECO</b>	- Dirección de Desarrollo Comunitario (Municipal)
<b>ECIM</b>	- Estación Costera de Investigaciones Marinas
<b>FEDETUR</b>	- Federación de Empresas de Turismo de Chile
<b>FOSIS</b>	- Fondo de Solidaridad e Inversión Social
<b>GEI</b>	- Gases de Efecto Invernadero
<b>GHG</b>	- Greenhouse Gas Protocol
<b>INDAP</b>	- Instituto de Desarrollo Agropecuario
<b>INN</b>	- Instituto Nacional de Normalización
<b>MMA</b>	- Ministerio del Medio Ambiente
<b>OGD</b>	- Organización de Gestión De Destinos
<b>OIT</b>	- Oficina de Información Turística
<b>OMIL</b>	- Oficina Municipal de Intermediación Laboral
<b>OMT</b>	- Organización Mundial del Turismo
<b>ONG</b>	- Organismo no Gubernamental
<b>ONEMI</b>	- Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior
<b>ONU</b>	- Organización de las Naciones Unidas
<b>OSCL</b>	- Organismos Sectoriales de Certificación de Competencias Laborales
<b>PCI</b>	- Patrimonio Cultural Inmaterial o Intangible
<b>PIB</b>	- Producto Interno Bruto
<b>PLADECO</b>	- Plan de Desarrollo Comunal
<b>PLADETUR</b>	- Plan de Desarrollo Turístico Comunal
<b>RSE</b>	- Responsabilidad Social Empresarial
<b>SCAM</b>	- Sistema de Certificación Ambiental Municipal
<b>SECLPLAC</b>	- Secretaría Comunal de Planificación y Coordinación
<b>SENCE</b>	- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
<b>SERCOTEC</b>	- Servicio de Cooperación Técnica
<b>SEREMIS</b>	- Secretarías Regionales Ministeriales
<b>SERNATUR</b>	- Servicio Nacional de Turismo
<b>SNASPE</b>	- Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado
<b>SNV</b>	- Agencia Holandesa de Cooperación
<b>SUBDERE</b>	- Subsecretaría de Desarrollo Regional
<b>UNESCO</b>	- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura





Ilustre Municipalidad de La Serena

## ÍNDICE

<b>Presentación</b>	<b>4</b>
Panorámica del Turismo Municipal en Chile	6
El Camino de la Sustentabilidad	8
<b>Manual de Buenas Prácticas para Municipalidades</b>	<b>10</b>
¿Qué son las Buenas Prácticas?	10
¿Qué es el Manual de Buenas Prácticas y a quién está dirigido?	11
¿Para qué sirve el Manual de Buenas Prácticas?	11
<b>El Rol del Municipio en el Desarrollo Turístico</b>	<b>12</b>
<b>Planificación Participativa</b>	<b>16</b>
<b>Agenda Local 21</b>	<b>18</b>
<b>Ámbito Económico</b>	<b>20</b>
Introducción	23
Impactos Económicos del Turismo	23
Viabilidad Económica	25
Prosperidad Local	30
Empleo de Calidad	32
Equidad Social	34
Calidad y Satisfacción del Visitante	36
<b>Ámbito Socio-cultural</b>	<b>38</b>
Introducción	41
Impactos del turismo sobre la comunidad y la cultura local	42
Contribución al desarrollo local	44
Bienestar de la comunidad	46
Protección del patrimonio histórico-cultural	48
Desarrollo de oferta con elementos culturales	52
<b>Ámbito Medioambiental</b>	<b>54</b>
Introducción	57
Gestión del territorio turístico	58
Gestión del agua	66
Gestión de la energía	67
Gestión de los residuos sólidos	68
Conservación de la biodiversidad	70
Medición de la Huella de Carbono	72
<b>Fuentes Adicionales de información</b>	<b>74</b>
<b>En la Web</b>	<b>74</b>
<b>Glosario de Conceptos</b>	<b>75</b>

## PRESENTACIÓN

Durante los últimos años, el notorio incremento de la actividad turística en Chile ha permitido posicionar al turismo dentro de los cuatro sectores que más aportan divisas para el país, situación que no sólo augura escenarios favorables para el turismo nacional, sino que invita además, a promover la sustentabilidad turística entre todos los actores que jugamos un rol fundamental en el crecimiento del sector.

En este contexto, la nueva Ley del Turismo deja de manifiesto que si bien el país busca fomentar el desarrollo de la actividad, este proceso deberá realizarse bajo el marco de la sustentabilidad, entendiendo que el turismo es un rubro que depende en gran parte de los recursos naturales y socio-culturales de los territorios.

Es así que, en línea con la campaña de sensibilización y difusión de buenas prácticas que el Servicio Nacional de Turismo y la Subsecretaría de Turismo lideran desde el año 2010, me complace presentar este cuarto Manual de Buenas Prácticas de la serie "Chile por un Turismo Sustentable", el cual está dirigido específicamente a las Municipalidades de Chile, entidades claves en esta tarea dado el carácter local en su dimensión

de planificación y gestión territorial.

De esta manera, estarán contribuyendo en transmitir y fortalecer las buenas prácticas no sólo entre sus residentes, sino además con prestadores de servicios turísticos, turistas que visitan sus localidades y a todas las instituciones públicas asociadas. Lo anterior, también permitirá, en el corto plazo, hacer un uso sustentable de los recursos asociados al turismo en cada comuna, generando beneficios en el presente sin comprometer las futuras generaciones.

Estamos seguros que este manual será un material de gran utilidad para las Municipalidades de Chile, quienes pasan a ser parte de la campaña de sensibilización y difusión de buenas prácticas, en la que participan actualmente otras instituciones de Gobierno y que persigue como fin último, alcanzar un desarrollo sustentable para Chile.

Se despide cordialmente,

Daniel Pardo López  
*Director Nacional (S)*  
*Servicio Nacional de Turismo*



La necesidad de garantizar un desarrollo económico y social sustentable es, desde finales del siglo XX, un paradigma universalmente aceptado en todas las sociedades, independientemente de su tamaño, sistema político o nivel de desarrollo. Los principios de la sustentabilidad –que cubre los ámbitos económico, ambiental y socio-cultural– son aplicables a todos los sectores de actividad económica.

En el caso particular de la industria del turismo, existe un interés especial en asegurar la sustentabilidad de sus operaciones, por la sencilla razón de que su materia prima está constituida por atractivos y recursos naturales y culturales que es necesario proteger, e incluso mejorar, para mantener la viabilidad y la competitividad de las empresas en el largo plazo.

En un trabajo conjunto entre el gobierno, a través de SERNATUR, y la industria turística privada, a través de FEDETUR, se ha estado promoviendo la adopción de buenas prácticas en materia de sustentabilidad para hacer de Chile un destino más sustentable y posicionarlo así entre los países preferidos de los segmentos más interesantes del mercado turístico nacional e internacional. Desde noviembre de 2011 se han estado publicando manuales de buenas prácticas para los distintos actores privados que operan en esta industria: hoteleros, tour operadores, empresas de turismo en general.

El presente manual está dirigido específicamente a las autoridades

municipales chilenas. Los territorios municipales son testigos directos del desarrollo turístico; es en esos territorios donde están ubicados los atractivos turísticos, es en ellos donde se establecen instalaciones de alojamiento y otros servicios para atender a los turistas, es allí donde llegan los turistas para pernoctar, admirar las bellezas naturales y culturales existentes, interactuar con la población local, consumir bienes y servicios, etc. Por consiguiente, las autoridades municipales no pueden permanecer indiferentes al tipo de turismo que se desarrolle en sus comunas, a su nivel de calidad y especialmente en lo relativo a la sustentabilidad del turismo.

Un turismo sustentable asegura que el territorio comunal mejora sus condiciones ambientales, que la población residente se beneficia con la llegada de turistas y que los atractivos existentes perduran en el tiempo, sirviendo para atraer turistas también en el futuro y rindiendo frutos a las próximas generaciones. Un turismo no sustentable, por el contrario, puede generar daños irreversibles en el territorio, problemas sociales y un rechazo por parte de la comunidad local.

Las autoridades municipales deben, por lo tanto, comprometerse decididamente con el turismo sustentable, utilizando todos los instrumentos legales, regulatorios y financieros a su alcance para asegurar un desarrollo sustentable del turismo en sus comunas.

Este Manual de Buenas Prácticas Municipales para el turismo sustentable contiene numerosas recomendaciones

prácticas para una gestión municipal que asegure que los beneficios del turismo serán maximizados y sus posibles impactos negativos reducidos a un mínimo. Ello requiere involucrar y capacitar a todo el personal de la Municipalidad puesto que prácticamente todos ellos deben asumir una cuota de responsabilidad en materia turística.



Confiamos que el presente Manual será valorado y utilizado por los Alcaldes, Concejales y Jefes departamentales de todas las comunas de Chile. Todas tienen, en mayor o menor medida, algún atractivo turístico que cuidar y desarrollar, y ello debe ser realizado en forma responsable y sustentable. Esperamos que las autoridades comunales embarquen en este proceso también a los empresarios del turismo local, cualquiera sea su tamaño, para asegurar así un trabajo conjunto para beneficio de toda la población local. Con este esfuerzo conjunto, en algunos años podremos exhibir ante los mercados mundiales un turismo plenamente sustentable, a la altura de lo exigido por los turistas del siglo XXI.

Eugenio Yunis A.  
*Vicepresidente Ejecutivo*  
FEDETUR

**FEDETUR**  
FEDERACIÓN DE EMPRESAS DE TURISMO DE CHILE



# PANORÁMICA DEL TURISMO MUNICIPAL EN CHILE AL AÑO 2012

# 345

Municipalidades <sup>1</sup>



# 95

Cuentan con Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) <sup>2</sup>

# 8

Direcciones de Turismo <sup>3</sup>

# 19

Departamentos de Turismo <sup>4</sup>

# 104

Oficinas de Turismo <sup>5</sup>

# 63

Oficinas de Información Turística de Temporada <sup>7</sup>

# 58

Oficinas de Información Turística (OIT) <sup>6</sup>

# 289

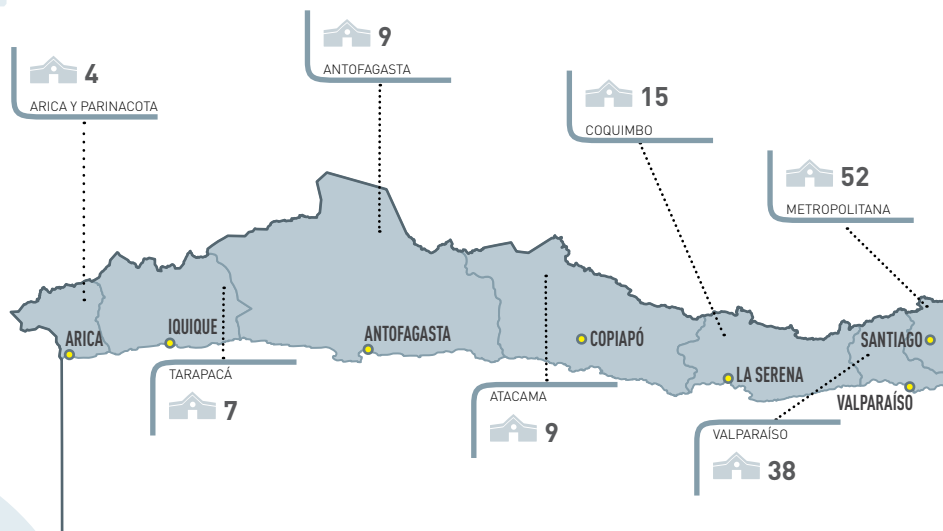
Coordinadores Municipales de Turismo <sup>8</sup>

# 81

Certificadas bajo el Sistema de Certificación Ambiental Municipal (SCAM) <sup>9</sup>

# 24

Declaraciones de Zonas y/o Centros de Interés Turístico Nacional (ZOIT-CEIT) distribuidas en diferentes comunas de Chile <sup>10</sup>



## EL TURISMO EN CIFRAS

7,7%

Crecimiento del Producto Interno Bruto  
(PIB) 2011/2010<sup>11</sup>

135.436

Empleo directo y formal 2006<sup>13</sup>

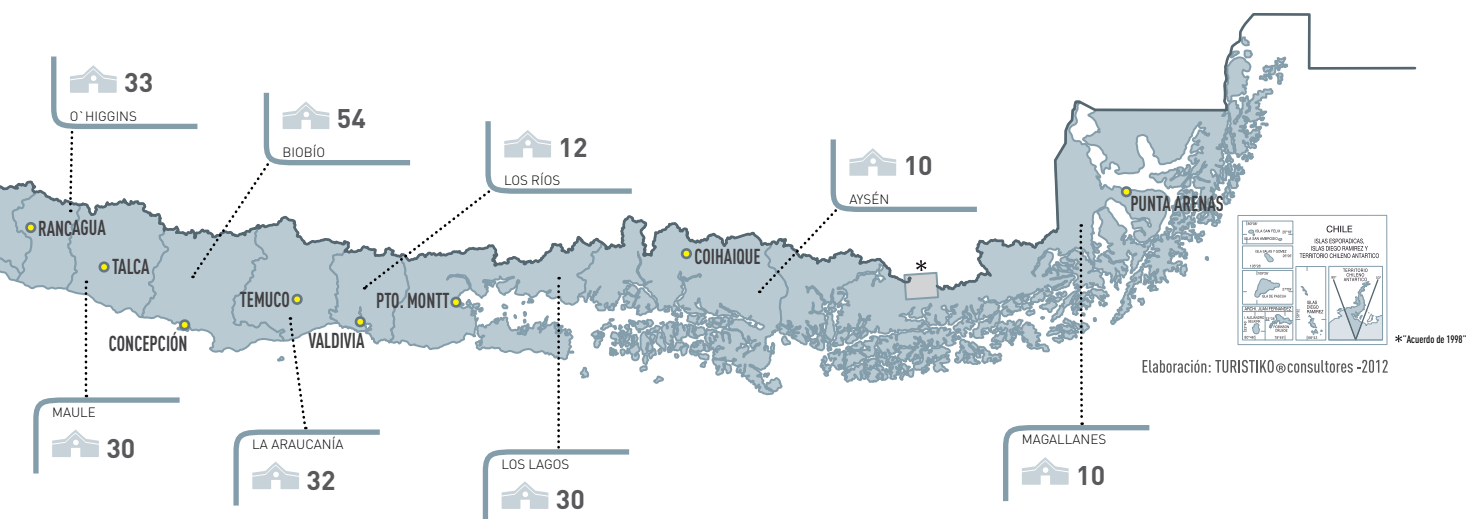
3.139.439

Llegada de turistas<sup>14</sup>

USD 2.357,4

Ingreso de Divisas  
(millones de USD)<sup>12</sup>

6.500.799

Flujo turistas nacionales en temporada alta  
(15 dic- marzo)<sup>15</sup>

## FUENTES:

<sup>1</sup> ASOCIACION CHILENA DE MUNICIPALIDADES, 2012

2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 SERNATUR, 2012

Programa de Turismo Municipal.

<sup>9</sup> MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE, 2012

Listado Municipalidades certificadas SCAM.

<sup>10</sup> SERNATUR, 2012<sup>11</sup> BANCO CENTRAL DE CHILE, 2012.

Anuario Cuentas Nacionales de Chile.

<sup>12</sup> SERNATUR, 2011

Turistas + Excursionistas + Transporte Internacional.

<sup>13</sup> SERNATUR, 2006.

Turismo y Empleo en Chile.

<sup>14</sup> SERNATUR 2011

Medición y Comportamiento del Turismo Interno.

<sup>15</sup> SERNATUR, 2011

Comportamiento del Turismo Receptivo en Chile.





## EL CAMINO DE LA SUSTENTABILIDAD



### Informarse

#### Tomar conciencia

Comprender los riesgos del Cambio Climático y cómo éstos afectan al turismo, especialmente en ambientes costeros y de montaña. La sociedad global es cada día más conciente sobre la necesidad de proteger el medio ambiente, valorar la diversidad cultural y realizar negocios de manera responsable.

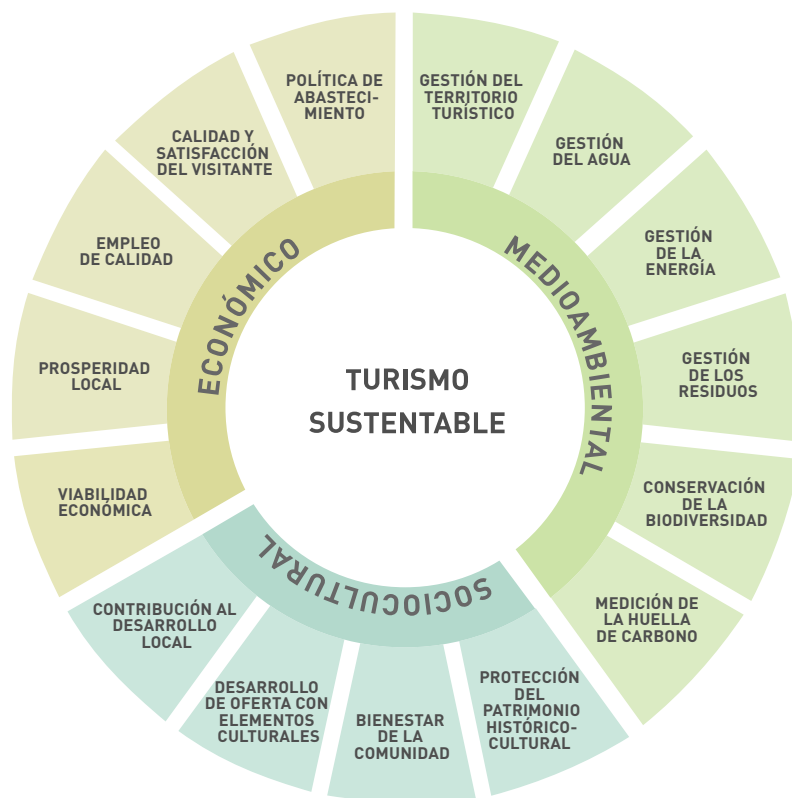
#### Informarse

Todo lo que se necesita saber sobre la sustentabilidad y de cómo ponerla en práctica se encuentra disponible a través de publicaciones, campañas y sitios web, entre otras fuentes.

*Ver fuentes adicionales de información (pág. 74).*

#### Ver las oportunidades

Adoptar prácticas de sustentabilidad permite ahorrar recursos, ser más competitivos frente a las exigencias del mercado y comunicar una imagen positiva del Municipio.





## Actuar

### Paso 1: Comprometerse

- Elaborar una Política de Sustentabilidad
- Identificar los ámbitos de acción
- Comprometer al resto del equipo

### Paso 2: Actuar

- Implementar las Buenas Prácticas
- Registrar los resultados
- Involucrar a otros actores

### Paso 3: Comunicar

- Informar las acciones realizadas
- Destacar los logros obtenidos
- Comunicar nuevos planes

### Paso 4: Evaluar

- Analizar los resultados de un período
- Evaluar cumplimiento de metas
- Rediseñar acciones
- Incorporar nuevas prácticas

El **Camino de la Sustentabilidad** plantea los principales pasos que cualquier organización y/o empresa vinculada al turismo debe realizar para avanzar hacia una operación sustentable.

La **figura de la “Rueda del Turismo Sustentable”**, se basa en los criterios sugeridos por el **Consejo Global de Turismo Sustentable (CGTS)**, apoyado desde su creación por la **Organización Mundial del Turismo (OMT)**. Dichos criterios han sido adaptados a la realidad nacional para ser implementados por los diversos actores del sector, tanto públicos como privados.



# MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA MUNICIPALIDADES

## ¿Qué son las Buenas Prácticas?

Las buenas prácticas en turismo son acciones para **prevenir, corregir y/o mejorar**

ciertos aspectos del desarrollo turístico. Se pueden y deben aplicar en todas las áreas de servicios y operación de las empresas e instituciones públicas, Municipios y otras organizaciones con competencias en turismo.

La adopción de buenas prácticas en los Municipios, contribuirá económica, socio-cultural y medioambientalmente al desarrollo y fomento de buenas relaciones entre comunidades locales, vecinas y sus visitantes. Todo desarrollo sustentable conlleva importantes beneficios para la comuna y sus habitantes, tales como:

- Mejoras en la imagen y competitividad del destino, gracias al mejoramiento generalizado en la calidad de sus servicios públicos, compromisos con el cuidado del medio ambiente y las comunidades locales, a la vez, mejor posicionamiento de la identidad cultural de un destino;
- Mayor conciencia entre los funcionarios municipales, visitantes, empresas turísticas locales, proveedores y residentes acerca de la importancia de respetar los recursos naturales y culturales locales, y aplicar buenas prácticas en toda operación turística;
- Desarrollo y fomento de buenas relaciones al interior de las comunidades locales, a la vez que con comunidades aledañas y sus visitantes;
- Mayor eficiencia en el uso de los recursos municipales;
- Protección y conservación del medio ambiente y los recursos naturales de la comuna.









Ahu Tongariki, Isla de Pascua





## ¿Qué es el Manual de Buenas Prácticas y a quién está dirigido?

### Simbología

-  Tip
-  Checklist
-  Caso de Éxito
-  Descripción del Caso
-  Buenas Prácticas Implementadas
-  Resultados Obtenidos

### Checklist

Las acciones descritas en los checklist se presentan categorizadas en 3 niveles de dificultad respecto a su implementación (Inversión v/s Retorno).

-  Baja
-  Media
-  Alta

Al igual que cada Manual de la serie “Chile, por un Turismo Sustentable”, el presente documento está orientado a las 345 Municipalidades existentes en Chile, independientemente de su tamaño, localización y nivel de desarrollo turístico. El Manual, presenta los contenidos de acuerdo a los tres ámbitos que involucra la sustentabilidad turística: **económico, socio-cultural y medioambiental**.

Cada ámbito se describe en detalle, entregándose recomendaciones específicas para implementar las buenas prácticas. Se incluyen casos de éxito, consejos, referencias, fuentes adicionales de información y un cuadro con un listado de acciones a realizar (checklist), con el fin de facilitar su implementación y contribuir así al logro de los objetivos particulares en temáticas de sustentabilidad de cada Municipio.

## ¿Para qué sirve el Manual de Buenas Prácticas?

El documento entrega recomendaciones y herramientas prácticas que servirán, tanto a las autoridades y funcionarios municipales, como a organizaciones civiles o gremiales, para coordinar, gestionar y liderar un turismo sustentable en sus comunas. Se presentan temas que contribuyen a mejorar la gestión interna de los Municipios en asuntos económicos, socio-culturales y medioambientales relacionados al turismo, como también, permite promover entre usuarios de los servicios municipales (comunidades locales, turistas, empresarios y otros), las buenas prácticas en el territorio comunal.



Es fundamental que las Municipalidades conozcan el **Código Ético Mundial para el Turismo (OMT)** que es un marco de referencia para el turismo responsable y sustentable. Este se compone de un set de principios diseñados para guiar a actores claves (**gobiernos centrales y locales, comunidades locales y turistas**) en el desarrollo de la actividad.

Para mayor información revisar [www.unwto.org](http://www.unwto.org)



Workshop Turístico, I. Municipalidad de Viña del Mar.

## El rol del Municipio en el desarrollo turístico

Históricamente, el desarrollo del turismo ha dependido de iniciativas realizadas desde el sector privado, y en menor medida de impulsos provenientes de los gobiernos y autoridades locales. Si bien es positivo que sea el sector privado quien tome las iniciativas, invierta, gestione y comercialice la oferta turística de un destino, ello debe ser complementado con ciertas inversiones y regulaciones públicas orientadas a conseguir un desarrollo equilibrado de la actividad turística a nivel comunal.

El fomento municipal de la actividad turística debería realizarse utilizando un enfoque participativo que involucre a la ciudadanía, las organizaciones sociales de base y otros grupos de interés para que se integren armónicamente en el desarrollo del turismo.

## Institucionalidad Municipal en Chile

Hoy en día el turismo forma parte integral del desarrollo económico, social y cultural de los territorios. Por su parte, el Artículo 1º de la Ley N°18.695 / 2002, "Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades", establece que **"Las Municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas"**.

En el Artículo 3º de la misma Ley se determinan las siguientes funciones privativas de los Municipios, todas las cuales están de alguna u otra forma relacionadas con el desarrollo sustentable del turismo:

- a) Elaborar, aprobar y modificar el **Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO)** cuya aplicación deberá ser armónica con los planes regionales y nacionales;
- b) La planificación y regulación de la comuna y la confección del plan regulador comunal, de acuerdo con las normas legales vigentes;
- c) La promoción del desarrollo comunitario;
- d) Aplicar las disposiciones sobre transporte y tránsito públicos, dentro de la comuna, en la forma que determinen las leyes y las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo;
- e) Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que determinen las leyes, sujetándose a las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo,
- f) El aseo y ornato de la comuna.

Además, el Artículo 4º de la misma Ley determina funciones que los Municipios podrán desarrollar directamente y/o con otras instituciones públicas. Muchas de estas funciones están directa e indirectamente relacionadas con la sustentabilidad turística, tales como:

- a) La educación y la cultura;
- b) La salud pública y la protección del medio ambiente;
- c) La capacitación, la promoción del empleo y el fomento productivo;
- d) El turismo, el deporte y la recreación;
- e) La urbanización y la vialidad urbana y rural;
- f) El transporte y tránsito públicos;
- g) La prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia o catástrofes;
- h) El apoyo y el fomento de medidas de prevención en materia de seguridad ciudadana y colaborar en su implementación, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 90 de la Constitución Política;
- i) La promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres,
- j) El desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local.

Cabe destacar que el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 / 2006, del Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695 / 2002, señala en su artículo 25 que a la unidad municipal encargada de la función de medio ambiente, aseo y ornato le corresponderá velar por:

- a) El aseo de las vías públicas, parques, plazas, jardines y, en general, de los bienes nacionales de uso público existentes en la comuna;
- b) El servicio de extracción de basura;
- c) La construcción, conservación y administración de las áreas verdes de la comuna;
- d) Proponer y ejecutar medidas tendientes a materializar acciones y programas relacionados con medio ambiente;
- e) Aplicar las normas ambientales a ejecutarse en la comuna que sean de su competencia, y
- f) Elaborar el anteproyecto de ordenanza ambiental. Para la aprobación de la misma, el concejo podrá solicitar siempre un informe técnico al Ministerio del Medio Ambiente.



Oficina de Información Turística, comuna de Coyhaique

En definitiva, las autoridades municipales de comunas turísticas tienen una gran responsabilidad en asegurar un desarrollo equilibrado del turismo en el territorio comunal, para hacer de éste una actividad viable y sustentable desde todo punto de vista, que beneficie a la población residente y garantice un mayor bienestar a largo plazo.

Las Municipalidades deben elaborar, aprobar y modificar sus propios **PLADECO**, en los cuales establecen las prioridades de desarrollo del Municipio en un período determinado. Las Municipalidades que cuenten con una base de atractivos para el desarrollo del turismo, deben considerar entre sus prioridades, el desarrollo y fomento de la actividad turística, y dejarlo explícitamente documentado en el **PLADECO**, idealmente a través de un plan sectorial específico, denominado **PLADETUR**. En Chile, al año 2012, 92 comunas cuentan con un **PLADETUR** vigente y aprobado por las autoridades regionales.

Todo **PLADETUR** debiera contar con al menos los siguientes contenidos:

- 1 **Análisis territorial y situación actual del turismo de la comuna:** descripción de características físicas, socioeconómicas y ambientales; identificación de actores locales vinculados al turismo; marco regulatorio para el desarrollo del turismo;
- 2 **Estudio del potencial turístico:** desarrollo de un diagnóstico de la oferta turística de la comuna con atractivos, equipamiento y productos turísticos;
- 3 **Análisis de la demanda turística;**
- 4 **Análisis estratégico de Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) de la comuna;**
- 5 **Estrategia de desarrollo turístico de la comuna;**
- 6 **Identificación de ejes estratégicos;**
- 7 **Plan de acción:** que incluye programas y proyectos según ejes estratégicos;
- 8 **Recomendaciones y conclusiones:** recomendaciones para la implementación del proyecto turístico y las funciones para los actores involucrados en el Plan.

El ícono ubicado a la derecha corresponde al símbolo oficial de Información Turística de SERNATUR. En 2011 el Servicio publicó un Manual de Identidad Arquitectónica para Oficinas de Información Turística, el que puede ser consultado por los Municipios en el sitio web de la institución [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl)

Toda Municipalidad que prioriza el desarrollo del Turismo debiera contar, además del **PLADETUR**, con una **Oficina Local y Coordinador de Turismo**. Las principales funciones del Coordinador son:

- 1 Asesorar al Alcalde y al Concejo Municipal en materia de turismo en la comuna;
- 2 Elaborar políticas, planes y proyectos específicos destinados al desarrollo y promoción del turismo en la comuna;
- 3 Mantener vínculos con el Servicio Nacional de Turismo, en su calidad de organismo técnico especializado a fin de coordinarse y colaborar en el fortalecimiento de la actividad turística en la comuna;
- 4 Establecer contactos permanentes con las agencias públicas relevantes y con el sector privado vinculado al turismo;
- 5 Mantener información actualizada y elaborar programas de difusión sobre las características del turismo en la comuna;
- 6 Realizar estudios sobre su desarrollo potencial;
- 7 Crear programas sociales con la finalidad de dar oportunidades a la comunidad local de bajos ingresos para acceder al turismo;
- 8 Supervisar el cumplimiento de las Ordenanzas, Decretos, Convenios y Contratos que mantenga el Municipio con terceros en materias relacionadas con el turismo;
- 9 Coordinar con organizaciones del sector público y privado, la realización de eventos que tengan relación con el turismo.

La Oficina Local de Turismo debe ser gestionada por el Encargado Municipal de la actividad. Las Municipalidades denominan a estas unidades de diferentes maneras, dependiendo de las funciones que se le asignen. Según los registros de **SERNATUR**, la gran mayoría de las Municipalidades poseen **Oficinas de Turismo (102)** y/u **OIT (55)**. Éstas suelen aumentar a casi el doble, en temporada alta.

Durante el año 2010, se registró un total de 290 funcionarios municipales asignados a este cargo, los cuales estuvieron en constante interacción con **SERNATUR**. Adicionalmente SERNATUR cuenta con una red de 23 OIT, localizadas en todas las regiones del país, principalmente en las grandes ciudades. **Se recomienda a los Municipios ubicados en comunas cercanas a OIT administradas por SERNATUR, que actúen de forma coordinada con dicha oficina, para así eficientar los esfuerzos y maximizar los beneficios de la actividad turística.**



Oficina de Información Turística,  
comuna de Castro





Para que los Municipios desarrollen procesos de participación ciudadana acordes a las prácticas validadas nacional e internacionalmente, podrán consultar tanto la Ley N° 20.500 / 2011 “Sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública”, así como el Convenio N° 169 de la **Organización Internacional del Trabajo**, sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes.



Taller de Planificación Participativa, comuna de Santa Bárbara

## PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA

El turismo es una actividad que involucra y afecta, positiva o negativamente, a toda la comunidad. Por esta razón, el desarrollo de instancias para permitir su participación e involucramiento en el proceso de desarrollo turístico es imprescindible. Algunos ejemplos pueden ser la implementación de procesos de consulta pública para decisiones que afectan la comuna, exposiciones públicas para presentar planes de desarrollo y proyectos específicos y aplicación de encuestas para medir satisfacción, entre otros.

Todas estas instancias permiten a las autoridades comunales establecer un nexo con la comunidad local, el que quedará de manifiesto en cuanto ésta sienta que está siendo partícipe de las decisiones comunales a la vez que sus pareceres y diferentes puntos de vista entran en discusión.

De esta manera, para que la comuna pueda alcanzar con éxito la sustentabilidad, es imprescindible que el Municipio desde el comienzo convoque a las instancias antes mencionadas y las sociabilice no sólo con la comunidad local, que puede verse representada por asociaciones vecinales, organizaciones sociales, **ONG's**, comunidades indígenas organizadas, entre otros, sino que también con los servicios públicos y gremios relacionados.

## EL ROL ARTICULADOR DEL MUNICIPIO

La Municipalidad tiene una responsabilidad y al mismo tiempo posición privilegiada, como principal articulador válido de los intereses y demandas de los principales grupos de influencia en torno a la actividad turística: Sector Turismo, Comunidad Local y Defensores del Patrimonio Natural y Cultural.

La integración de dichos intereses particulares, como también de aquellos comunes entre los grupos, tendría como resultado la obtención de beneficios importantes para todos los actores (incluido el Municipio) y que aportaría a una posible mejora en la calidad de vida a nivel comunal.

La industria del turismo desea un entorno empresarial dotado de:

- Inversiones municipales que pongan en valor los recursos turísticos de la comuna (playas, parques, museos, espacios públicos y otros);
- Seguridad e información para los turistas;
- Aseo, ornato y ordenamiento del territorio.



Los interesados en el medio natural y en cuestiones del patrimonio cultural desean:

- Protección del medio ambiente mediante prevención, mejoras, reparación de daños, restauración y otros;
- Motivar a la población hacia una mayor conciencia de cuidar y no agotar los recursos.

Los miembros de la comunidad desean un lugar saludable para vivir, donde encuentren:

- Alimentos, agua potable y suficiente, asistencia médica, trabajo y remuneración digna, educación y esparcimiento;
- Oportunidades para tomar decisiones sobre el futuro;
- Respeto por las tradiciones culturales.

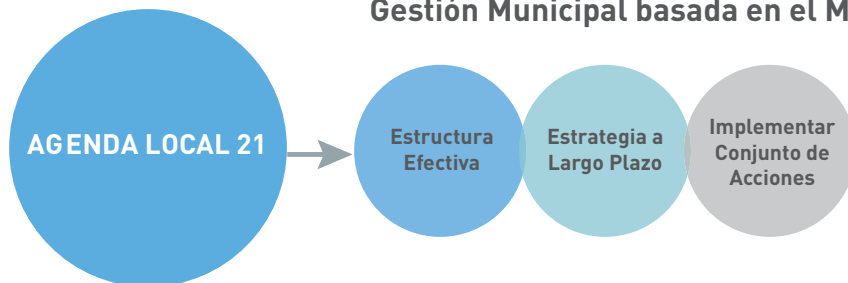
### A+B+C= Mejor Calidad de Vida

Algunos de los posibles intereses comunes a los tres grupos serían:

- Cuestiones de acceso: cuándo, dónde y cómo vienen los turistas y por dónde se mueven dentro de la comunidad;
- Cuestiones de la relación entre población receptora y visitantes, como impacto cultural o uso compartido de la infraestructura;
- Cuestiones de uso del suelo como caza, habitat de la fauna; agricultura, esparcimiento, conservación y desarrollo;
- Cuestiones de seguridad y orden público.



## Gestión Municipal basada en el Modelo Agenda Local 21



### AGENDA LOCAL 21

La **Organización de las Naciones Unidas (ONU)** a través de su "Programa 21" ofrece la estructura para desarrollar un plan de trabajo basado en un instrumento de gestión, que facilita el desarrollo sustentable a nivel comunal.

Este instrumento de gestión llamado "Agenda Local 21" sienta las bases para el desarrollo de un Plan Estratégico Local, basado en criterios de sustentabilidad que surgen de la participación y toma de decisiones consensuadas entre la Municipalidad, servicios públicos, sector privado y comunidades locales.

En el capítulo 28 del Programa 21 se hace un llamado a las autoridades locales para que elaboren una "Agenda Local 21". Esta es una guía para el desarrollo de un Plan Estratégico Local, basado en criterios de sustentabilidad que surge de la participación y toma de decisiones consensuadas entre los servicios públicos, Municipalidades, sector privado y comunidades locales. Para mayor información visitar: <http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/agenda21spchapter28.htm>

- Asegurar que en la planificación y desarrollo del turismo, de una o más comunas que constituyan un destino turístico, se incorporen criterios de sustentabilidad;
- Proveer un marco de trabajo y validar la participación de un amplio número o grupo de interés y representantes de la comunidad local;
- Integrar el desarrollo del turismo con los intereses reales de la comunidad local;
- Atraer la atención de viajeros y empresas turísticas que cada día buscan destinos más sustentables.

El éxito de una Agenda Local 21 depende, en gran medida, del compromiso político y liderazgo de las autoridades locales para impulsar y mantener un proceso participativo y constante de desarrollo sustentable. En este proceso deben involucrarse con alto protagonismo las oficinas locales de turismo y medio-ambiente del Municipio, además de los coordinadores de turismo municipal y otros grupos de interés (servicios públicos y agentes privados).

Ya sea que el Municipio se base en el modelo de la Agenda Local 21 o en cualquier otro, para alcanzar la sustentabilidad turística a escala comunal, es necesario que se consideren los ámbitos económico, socio-cultural y medio-ambiental, que constituyen la base del desarrollo sustentable. En este Manual se abordan temáticas para cada ámbito y se presentan casos de éxito implementados por Municipios nacionales e internacionales.

Los componentes principales de un Plan de Acción, en el contexto de una Agenda Local 21 para el Turismo, son los siguientes:

- Establecer una estructura efectiva que facilite la participación de los diversos grupos de interés;
- Formular una estrategia a largo plazo para el desarrollo sustentable del turismo;
- Definir e implementar un conjunto de acciones que, alineadas con la estrategia de desarrollo, aborden los principales desafíos de la sustentabilidad en el turismo;

**Algunos de los beneficios asociados al aplicar este plan de acción territorial son:**

## ASOCIACIONES MUNICIPALES

Durante 2011 fue publicada la Ley N° 20.527, que modifica la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y regula las asociaciones municipales. Esta nueva legislación señala que "Las Municipalidades podrán asociarse entre ellas en conformidad a la ley orgánica constitucional respectiva, pudiendo dichas asociaciones gozar de personalidad jurídica de derecho privado. Asimismo, podrán constituir o integrar corporaciones o fundaciones de derecho privado sin fines de lucro cuyo objeto sea la promoción y difusión del arte, la cultura y el deporte, o el fomento de obras de desarrollo comunal y productivo. La participación municipal en ellas se registrará por

la citada ley orgánica constitucional".

Esta nueva Ley constituye una oportunidad esencial para los Municipios turísticos, los que podrán estructurar las figuras de gestión más adecuadas a las problemáticas y desafíos de los destinos turísticos, que comúnmente traspasan los límites administrativos establecidos. Asimismo, la ley permite que Municipalidades que no pertenecen a la misma región o provincia, puedan asociarse en tanto existan materias comunes que las vinculen.

Se sugiere buscar ésta y otras leyes en la web de la Biblioteca del Congreso Nacional: [www.leychile.cl/consulta](http://www.leychile.cl/consulta)



• **SERNATUR y EUROCHILE** publicaron en 2007 el documento Modelo de Gestión Integral de Destinos Turísticos, en el cual se presentan los pasos para la creación de una OGD y del modelo de gestión que una de estas instancias debe desarrollar en el destino. Este documento puede ser descargado en [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl).

### ASPECTOS FUNDAMENTALES DE UNA ORGANIZACIÓN DE GESTIÓN DE DESTINO (OGD)

La gestión integral de un destino turístico requiere una instancia formal que aplique un sistema de gobernanza, denominado **Organización de Gestión de Destino**. La **OGD** puede ser definida como una instancia de coordinación público-privada, que responde a la necesidad de asegurar dos condiciones esenciales en un destino turístico: la sustentabilidad y la calidad de la experiencia.

**La estructura de una OGD no necesariamente será la misma en cada destino, pero deberá considerar las siguientes características que de acuerdo a la experiencia resultan decisivas:**

- Considerar la participación de organismos públicos, empresas y comunidad local;

- Orientar la gestión al cumplimiento de objetivos estratégicos generados a partir de procesos de planificación participativa;
- Poseer un Sistema de inteligencia de mercados, para desarrollar productos y servicios;
- Contar con la presencia de **SERNATUR** como ente técnico experto;
- Contar con una estructura organizacional compuesta por un directorio público-privado, un equipo técnico representante de las instituciones, una gerencia y un equipo ejecutivo financiado con aportes mixtos;
- Involucramiento de los Municipios: estos pueden constituir unidades de turismo y ser plataformas de gestión. Si el destino no coincide con límites administrativos comunales, se recomienda integrar a todos los Municipios;
- Una OGD debe ser capaz de generar un Modelo de Gestión para el destino en el cual opera, siempre tomando en cuenta que cada territorio tiene particularidades propias que determinarán dicho modelo, considerando 4 aspectos esenciales:

**1. Visión integral:** la experiencia de viaje no depende de la suma de parcialidades de un destino sino de su calidad integral. Ésta se sustenta en tres premisas:

- La especialización del producto-destino para satisfacer las necesidades y expectativas de los viajeros;
- La diversificación de la oferta de servicios del destino;
- La consolidación de una imagen fuerte y atractiva del producto-destino.

**2. Sustentabilidad:** como desafío ineludible del turismo actual y elemento fundamental para la capacidad de atracción de los segmentos de mercado.

**3. Coordinación:** entre actores e instituciones, es clave que exista una base asociativa sólida, ya que el modelo opera a partir de la confianza entre los actores.

**4. Innovación:** el dinamismo del sector, marcado por la permanente evolución de las preferencias del público, implica la constante necesidad de innovación, tanto en las formas de gestionar una **OGD** como en la implementación de sus líneas de acción.



## ÁMBITO ECONÓMICO



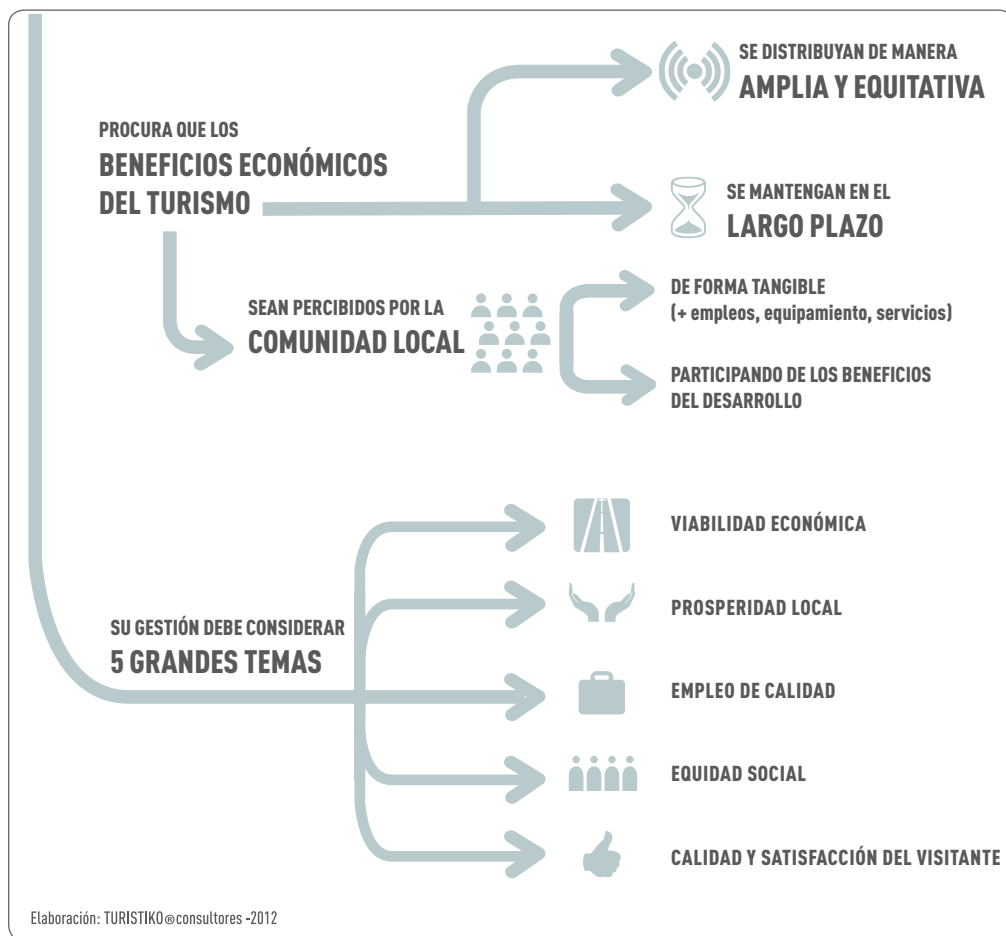
Mercado Fluvial, comuna de Valdivia

TODA MUNICIPALIDAD DEBE CONOCER EN PROFUNDIDAD A LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, CONOCER SUS POLÍTICAS EN MATERIA AMBIENTAL Y SOCIAL, Y ESTABLECER CON ELLOS UN PLAN DE TRABAJO CONJUNTO PARA LA APLICACIÓN SISTEMÁTICA DE BUENAS PRÁCTICAS.



Artesana, comuna de Temuco

## ÁMBITO ECONÓMICO



## INTRODUCCIÓN

Para desarrollar y fomentar la sustentabilidad turística es indispensable que el Municipio, junto a la comunidad y las empresas del sector, definan una visión de largo plazo, que incentive la creación y el éxito de negocios responsables y de calidad. Lo anterior, permitirá minimizar las fugas económicas de la comuna a la vez que facilitará la distribución equitativa de los beneficios generados a partir del turismo.

**El turismo es un sector económico que permite generar empleos** y por tanto, la Municipalidad debe propiciar las condiciones, dentro de su ámbito de acción, para que las empresas turísticas locales prosperen y creen empleos estables y de calidad para los residentes locales. Además, es fundamental que una proporción importante de los beneficios económicos del turismo permanezca en las localidades en donde se desarrollan las actividades turísticas, contribuyendo a fomentar su desarrollo y el bienestar de la población local.

**Por otra parte, el Municipio debe procurar que el turismo se integre en la economía local**, desarrollándose en conjunto y armónicamente con otros sectores económicos, tales como la agricultura, el comercio, las artesanías y la construcción, entre otros. Es importante, además, evitar que exista una dependencia económica excesiva de la actividad turística, sobre todo teniendo en consideración que la actividad se caracteriza por ser estacional, pudiendo afectar las economías locales en períodos de baja afluencia de público.

**Los beneficios económicos de la actividad turística deben ser perdurables en el tiempo.** La autoridad local puede, por ejemplo, establecer planes de apoyo al emprendimiento en los servicios turísticos y complementarios, a la vez que fomentar el mejoramiento en las gestiones de servicios turísticos ya existentes. Esto puede ser realizado a través de fondos municipales o bien de otras fuentes de financiamiento.

## IMPACTOS ECONÓMICOS DEL TURISMO A ESCALA COMUNAL

Todos los Municipios que priorizan el desarrollo turístico en sus territorios deben tener en consideración que la actividad puede generar impactos positivos pero también negativos sobre la comuna y sus diferentes actores. Generalmente los impactos positivos superan con creces a los negativos, sin embargo es importante conocer ejemplos de ambos para poder maximizar los primeros y minimizar los segundos.

### Algunos de los impactos económicos positivos del turismo son:

#### 1. Sobre los ingresos municipales:

- Aumento en los permisos de construcción para edificaciones, locales comerciales y viviendas en general;
- Aumento de los ingresos municipales por concepto de pago de concesiones para turismo (por ejemplo en bordes lacustres o costeros, locales comerciales y kioskos, entre otros);
- Aumento en la solicitud y entrega de patentes comerciales;
- Crecimiento en las ventas del comercio en general;
- Asignación extra de recursos por parte de

la **Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE)**, en relación a las poblaciones flotantes que aumentan en temporadas altas.

#### 2. Sobre la comunidad local:

- Aumenta la oferta de empleos al interior de la comuna;
- Aumento en las posibilidades de capacitación en temáticas relacionadas con el turismo;
- Mejoras en la accesibilidad al destino, por ejemplo a través del mejoramiento de caminos y/o aumento en la frecuencia de llegadas de transporte público;

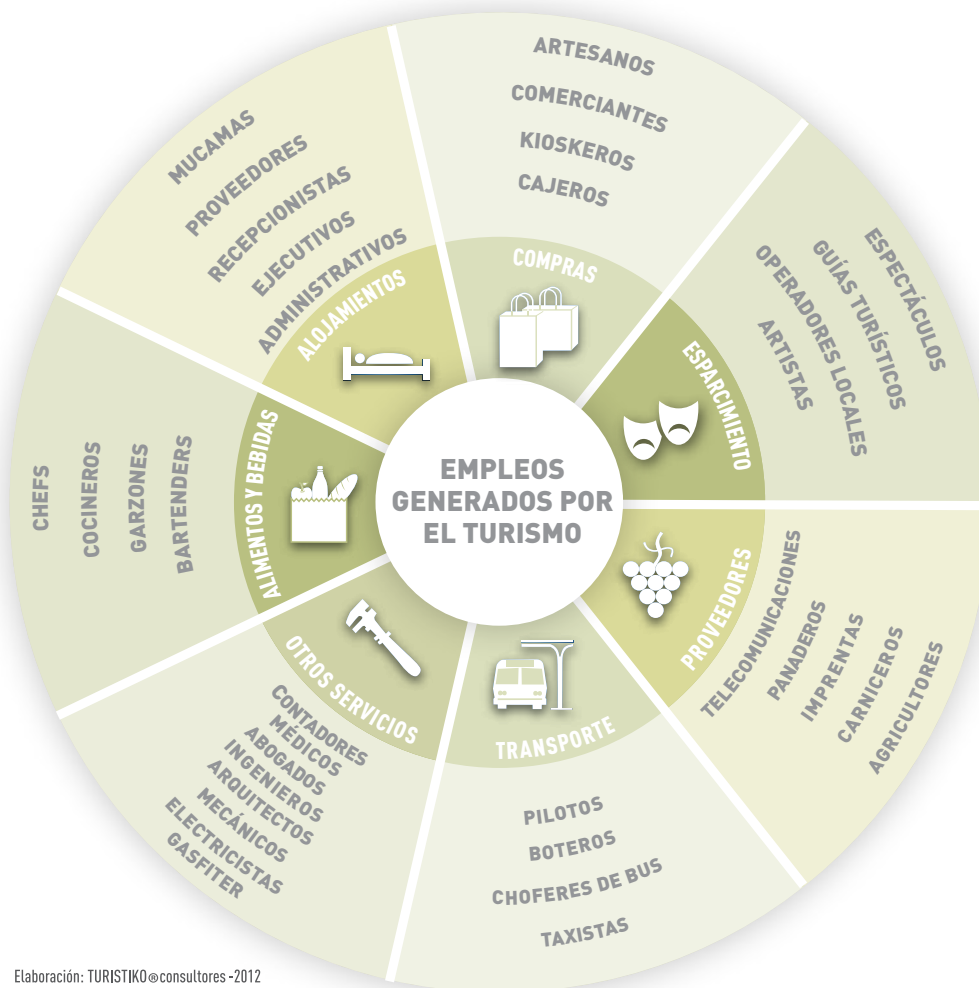
- Ampliación en la oferta de servicios complementarios al turismo, tales como tecnologías en telecomunicaciones, servicios financieros variados, entre otros.

Los Municipios que priorizan el desarrollo turístico de sus comunas pueden ejercer un rol clave en la magnitud de los impactos positivos antes mencionados. Independientemente que la mayoría de ellos tienden a ocurrir de igual modo, se podrán ver maximizados en la medida que los Municipios se empoderen del tema, lo comuniquen a sus actores locales y aúnen esfuerzos con otras instituciones de gobierno y el sector privado.





## EFECTO REDISTRIBUTIVO DEL TURISMO



Elaboración: TURISTIKO@consultores -2012

En la figura superior es posible visualizar como la actividad turística demanda un amplio espectro de técnicos y profesionales para operar fluidamente, activando de manera concreta otros sectores de la economía local. Los trabajos mencionados corresponden a algunos de los más representativos de cada categoría, sin embargo existe una cadena más amplia de contrataciones a partir del turismo.



- La Municipalidad puede mantener un panel informativo en sus oficinas o página web, donde pueda exhibir las diferentes alternativas de financiamiento y apoyo público para el emprendimiento en turismo y sus áreas relacionadas. Resulta importante mantener actualizada dicha información, ya que estos instrumentos presentan gran variabilidad en el tiempo.



## VIABILIDAD ECONÓMICA

Los negocios turísticos exitosos son fundamentales para la generación de beneficios directos e indirectos que sean percibidos por la comunidad local. Los Municipios deben implementar estrategias de apoyo al turismo local, con especial énfasis en el desarrollo de negocios y emprendimientos. Para esto, pueden apoyarse con otras instituciones de gobierno, que ofrecen fondos de financiamiento dirigidos a micro, pequeñas y medianas empresas, para que desarrollen productos innovadores y que mejoren la competitividad de la industria. *Para mayor información revisar tabla de Instrumentos de Fomento en Manual de Buenas Prácticas Sector Turismo, págs 22-23, disponible en [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl).*

Los Municipios debieran también incentivar al cumplimiento de uno de los principios básicos de la sustentabilidad: “permitir el uso actual de los recursos sin comprometer el de futuras generaciones”. En este sentido, resulta importante promover entre los empresarios turísticos locales, los sistemas de certificación nacionales e internacionales, que garantizan operaciones y gestiones de calidad y sostenibles, que permiten un mejor desarrollo de la actividad turística. Un ejemplo de esto es el Sistema de Calidad de los Servicios Turísticos impulsado por **SERNATUR** en conjunto con el **Instituto Nacional de Normalización (INN)**. Para mayor información revisar el sitio [www.calidadturistica.cl](http://www.calidadturistica.cl).

Es importante que los Municipios contribuyan a alcanzar la viabilidad económica de los empresarios turísticos locales, teniendo en

consideración los siguientes aspectos:

### a. Comprender el mercado turístico que demanda productos y servicios locales.

La viabilidad económica de los destinos depende en buena medida de la habilidad para identificar nichos de mercado rentables, que se encuentren en crecimiento y tengan ciclos de vida extensos. Esto implica, realizar estudios de mercado eficientes, que permitan a los empresarios turísticos, comprender en profundidad las motivaciones y gustos de viaje de los potenciales turistas, a la vez que adaptarse constantemente a esos patrones y nuevas tendencias. En este sentido, los Municipios pueden promover instancias para capacitar principalmente a micro y pequeños empresarios locales, en el desarrollo y aplicación de herramientas de inteligencia de mercados que les permitan conocer previamente el potencial de sus negocios. Para mayor información revisar los estudios y estadísticas realizadas por **SERNATUR** en [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl).

Finalmente, para garantizar la viabilidad del desarrollo turístico en los territorios comunales, los Municipios en conjunto con otras instituciones de gobierno y entes gremiales asociados a la actividad, deben monitorear constantemente los mercados y su entorno, centrando la atención no sólo en factores económicos, sino que también en temas socio-demográficos, culturales, políticos, legales, laborales, tecnológicos y medioambientales. Todos estos factores pueden influir en el comportamiento de los turistas, afectar la estrategia turística del destino y su relación con los mercados, a la vez que, conducir a la



Productos regionales, comuna de Villarrica



Artesanía en Raulí, comuna de Villarrica

industria turística por el camino de la sustentabilidad.

#### **b. Mantener e impulsar un destino turístico atractivo y sustentable.**

Para que un destino turístico resulte atractivo al visitante, debiera apuntar hacia el desarrollo sustentable. Así, los visitantes podrán percibir un grato ambiente que equilibra el desarrollo y fomento de la actividad, pero en concordancia con los intereses de las comunidades locales y el cuidado del medio ambiente.

Los Municipios deben contribuir a generar las condiciones óptimas para alcanzar el desarrollo sustentable de sus comunas, generando percepciones positivas en los visitantes, lo que finalmente logrará atraer a un mayor número de los mismos. Por el contrario, cuando la gestión turística municipal no es la óptima, y por ejemplo, las comunidades locales se muestran ajenas al desarrollo de la actividad, las percepciones negativas de los turistas pueden afectar los beneficios de la actividad.

Para promover y promocionar el destino permitiendo su viabilidad económica en el largo plazo, es necesario que las Municipalidades consideren algunos de los siguientes aspectos:

- La promoción turística que realizan instituciones de gobierno y operadores turísticos locales, debe ser coherente con la realidad comunal y nacional (marketing responsable);
- Cada comuna debe tomar las medidas necesarias para que un destino turístico sea seguro para los visitantes. En casos en que los destinos cubren territorios de más de una comuna, se recomienda la asociatividad, por ejemplo en la instalación de señalización turística, en la promoción conjunta, en el tratamiento de residuos con las consiguientes economías de escala, entre otros beneficios;
- Cada comuna, según sus características biogeográficas y socio-culturales, debiera contar con un Plan de Seguridad

Turística que le permita enfrentar emergencias o contingencias en situaciones de catástrofe, riesgos naturales y/o aislamiento, dando así seguridad a los turistas.

#### **c. Apoyar emprendimientos y negocios turísticos locales.**

El turismo genera interés en pequeños, medianos y grandes empresarios para innovar y emprender nuevas opciones de negocio. En este contexto, los Municipios cumplen un rol fundamental para guiarlos, promover su interacción y presentarlos a otras instituciones públicas que financian emprendimientos y productos innovadores.

A continuación se detallan algunas acciones a desarrollar por los Municipios para alcanzar con éxito el desarrollo turístico sustentable y la viabilidad económica de sus comunas:

- Disponer fondos municipales para apoyar, técnica o financieramente, a emprendedores e innovadores que no cuentan con financiamiento propio y cuyas iniciativas de proyecto resultan interesantes para el desarrollo turístico comunal;
- Articular fondos e instrumentos de financiamiento público y privado que apoyen negocios de mayor riesgo, tales como **CORFO, SERCOTEC, INDAP, y SNV**, entre otros;
- Junto con otras instituciones públicas, generar las instancias para capacitar a emprendedores e innovadores, potenciando sus capacidades de gestión, a la vez que facilitándoles información y apoyo técnico;
- Finalmente, el Municipio debe procurar que el proceso de creación de nuevas empresas y negocios en la comuna sea fluido y transparente, evitando desalentar a quienes quieren invertir o generar nuevos negocios a nivel local.



## PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO DEL BORDE COSTERO

### Comuna de Viña del Mar, Región de Valparaíso



Las playas son un recurso importante para Viña del Mar como ciudad con alta vocación turística, sin embargo un serio problema afectaba su aprovechamiento dado el bajo nivel de servicio que otorgaban los operadores de playas en términos de aseo, calidad de las estructuras provisionarias y carencia de servicios higiénicos para el público. Esto, en conjunto generaba un desorden espacial y visual que menoscababa los atributos del recurso y que adicionalmente solo operaba durante el verano, el resto del año las playas carecían de todo equipamiento y servicio.

Para solucionar este problema se obtuvo la concesión marítima de 6 playas por parte del Ministerio de Defensa, lo que sumado a la propiedad municipal de los terrenos aledaños y del Balneario Caleta Abarca permitió que la Municipalidad tuviese control sobre las construcciones y actividades que se realizan en las playas en una franja continua de aproximadamente 2,5 km. De esta forma se genera el proyecto de Parque de Borde Costero. El Municipio al asumir la administración de ambos terrenos adquiere también un rol protagónico en la gestión del desarrollo del borde costero, definiendo una política que permitiese potenciar su principal ventaja comparativa.



En 2006 se inauguró la primera etapa del parque y durante 2012 finaliza la construcción de la última. Esto ha significado una inversión cercana a los seis mil millones de pesos, consolidando un espacio no urbanizado de 72.000 m<sup>2</sup> como parque público completamente conectado con las playas.

Durante 2007, la Municipalidad llamo a licitación para concesionar terrenos municipales destinados a equipamiento básico y turístico para balnearios y parque frente a las playas Los Marineros, Acapulco y caleta Abarca. En los años siguientes licitaron también los sectores de Playa El Sol y Los Cañones.



**Las concesiones del borde costero han tenido claros resultados cualitativos y cuantitativos. En términos de los objetivos propuestos por la Municipalidad, los resultados más destacables son:**

- Dotar de infraestructura y equipamiento que elevase el estándar y calidad de servicio del borde costero;
- Romper la estacionalidad y prestar servicios durante todo el año;
- Otorgar servicios de seguridad, limpieza y ornato durante todo el año;
- Proveer las condiciones de sustentabilidad económica de la operación del modelo.

**Los números al año 2012 también son positivos al ver los resultados en inversión, infraestructura y fuentes de trabajo. Tomando en cuenta las 4 concesiones existentes a la fecha, las obras realizadas se resumen en los siguientes indicadores:**

- 72.000 m<sup>2</sup> de espacio no urbanizado consolidado como parque de borde costero;
- Una inversión superior a las 75.000 UF en equipamiento básico y turístico, que en concreto se traduce en: 6 kioscos, 4 cafeterías, 3 restaurantes, 8 baños y duchas;
- La existencia de 133 puestos de trabajo permanentes en temporada baja y de 262 en temporada alta;
- Es importante señalar que las licitaciones en referencia, se concentran en un sector del borde costero de la comuna pero forman parte de un plan de desarrollo y ordenamiento del borde costero que la Municipalidad estableció en su Plan Estratégico de Desarrollo Comunal. Este último contempla la intervención de diferentes partes del borde costero comunal a través de nuevas obras y/o remodelación de otros sectores.

FUENTE: Unidad de Proyectos SECPLA, I. Municipalidad de Viña del Mar.



**d. Dar apoyo al negocio.**

Apoyar a las empresas para potenciar sus capacidades de gestión y marketing, dándoles información y

apoyo técnico, así como facilidades para financiar su emprendimiento, gestión, calidad e investigación de mercado.



El Gobierno de Chile reunió en un solo sitio web, todos los instrumentos de apoyo disponibles para el emprendimiento, en cualquiera de sus etapas de desarrollo.

Programa Arriba MiPyme  
[www.arribamipyme.cl](http://www.arribamipyme.cl)

INSTITUCIÓN	INSTRUMENTOS	DESCRIPCIÓN
<b>CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION (CORFO)</b>	Capital Semilla	Este subsidio apoya a emprendedores innovadores en el desarrollo de sus proyectos de negocios, mediante el cofinanciamiento de actividades para la creación, puesta en marcha y despegue de sus emprendimientos.
	Crédito CORFO Micro y Pequeña Empresa	Crédito que financia inversiones y capital de trabajo de micro y pequeños empresarios. Se otorga a través de instituciones financieras no bancarias con recursos de CORFO.
	Innovación Empresarial Individual	Subsidio que apoya proyectos destinados a generar innovaciones de bienes, servicios, procesos, métodos de comercialización o métodos organizacionales y que, además, involucren mayor riesgo.
	Certificación para Servicios Turísticos de Calidad.	Programa que subsidia la contratación de una consultoría para la implementación y parte del costo de la auditoría de la verificación de sistemas de gestión de calidad de servicios turísticos en empresas de este sector en base a las normas chilenas oficiales de turismo.
	Programa de Emprendimientos Locales (PEL)	En su constante esfuerzo por mejorar la gestión de las empresas de menor tamaño y así lograr una mayor competitividad del sistema productivo, CORFO apoya a los emprendedores de una localidad a través del subsidio a inversiones que les permitan acceder a nuevas oportunidades de negocios, y desarrollar sus competencias y capacidades.
<b>SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA (SERCOTEC)</b>	Capital Semilla Empresa	Tiene como objetivo el crecimiento y consolidación de la micro y pequeña empresa. La finalidad es un aumento de ventas, aumento de empleo, acceso a nuevos mercados, mejora de procesos.
	Capital Semilla Emprendimiento	Tiene como objetivo promover y apoyar la generación de nuevos negocios. La finalidad es el número de empresas formalizadas con mejores capacidades de gestión.
	Iniciativas de Desarrollo de Mercado	Capturar las oportunidades reales de negocios. La finalidad es el aumento de ventas, inserción en nuevos mercados y aumento de empleo.

<b>MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL</b>	Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR)	El FNDR es el principal fono estatal orientado a instituciones públicas y Municipalidades de todo Chile. A través de éste, los Gobiernos Regionales transfieren recursos a instituciones públicas y Municipios, quienes deben postular sus iniciativas en alguna de las 3 categorías existentes: Estudios, Programas y Proyectos. El FNDR financia todo tipo de proyectos de infraestructura social, estudios y programas de los sectores de inversión pública establecidos por el Ministerio de Desarrollo Social.
	Fondo Regional de Inversión Local (FRIL)	Su objetivoes financiar proyectos de infraestructura comunal, que mejoren la calidad de vida de la población más pobre de la comuna y que dicha iniciativa tenga presente el componente de participación ciudadana y género.
<b>FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL (FOSIS)</b>	Apoyo al Microemprendimiento	El programa ofrece a personas mayores de 18 años, que tengan aspiraciones de iniciar su propio negocio o microempresa, talleres, capacitaciones y capital semilla para que puedan iniciar su emprendimiento.
	Apoyo a Actividades Económicas	Programa que ofrece a trabajadores/as independientes o microempresarios/as asesoría, asistencia técnica y financiamiento para fortalecer la actividad económica que ya desarrollan.
	Acceso al Microcrédito	Este programa facilita el acceso al crédito para los microempresarios.
<b>SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO (SUBDERE)</b>	Programas de Mejoramiento Urbano (PMU)	Financia obras de infraestructura menor urbana y equipamiento comunal, que permiten generar empleo y mejorar la calidad de vida de personas vulnerables, según las diversas realidades comunales. Los recursos provienen del Ministerio del Interior y son administrados por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE). Es un instrumento flexible que invierte en proyectos no cubiertos por otras líneas de apoyo estatal. También pueden postular a este fondo Municipalidades que requieran ejecutar proyectos y programas para enfrentar situaciones de emergencia de acuerdo a petición de los Intendentes.
<b>MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE (MMA)</b>	Fondo de Protección Ambiental (FPA)	A través del FPA se financian total o parcialmente proyectos o actividades orientados a la protección o reparación del medio ambiente, el desarrollo sustentable, la preservación de la naturaleza o la conservación del patrimonio ambiental.



- **SERNATUR** cuenta con módulos de conciencia turística y turismo sustentable útiles para la realización de capacitaciones y talleres. Para solicitar los talleres, las Municipalidades deben comunicarse con sus respectivas Direcciones Regionales de Turismo.



Feria de productos locales, comuna de Villarrica



### PROSPERIDAD LOCAL

El turismo es un sector económico que debe desarrollarse de la mano con otros sectores relacionados. Así por ejemplo, un turista no sólo interactúa con la empresa proveedora de productos y/o servicios turísticos, sino que también con el almacén, el bus y/o taxi, las casas de cambio, el comercio y muchos otros.

Es precisamente esta capacidad del turismo para generar encadenamientos productivos y beneficiar a diversos micro y pequeños empresarios lo que lo convierte en un motor para desarrollo sustentable de las economías locales.

Por esta razón, los Municipios deben procurar ser equitativos en el traspaso de fondos para apoyo turístico, velando porque las opciones sean transversales a todos los actores, con especial énfasis en aquellos de menores recursos que, de una u otra forma, pueden beneficiarse de la presencia de los turistas.

**SERNATUR** desarrolla cada año módulos de capacitación (bajo el programa nacional de conciencia turística), que son trabajados a nivel regional con actores específicos, por ejemplo, taxistas, artesanos, carabineros, etc.. En dichas capacitaciones se abordan temas como Conceptos Generales del Turismo, Hospitalidad,

Servicio al Cliente, Sustentabilidad, entre otros.

Para contribuir a la prosperidad local, es fundamental que los beneficios económicos del turismo, se mantengan en la comuna donde se desarrolla la actividad a la vez que sean distribuidos a la mayor cantidad posible de residentes. A nivel global, se han registrado casos de destinos turísticos en donde lamentablemente esto no ocurre y por el contrario, empresas que operan desde otras ciudades e inclusive países, lucran de las riquezas naturales y socio-culturales de determinados destinos, permitiendo la fuga de los beneficios a otros sectores.

#### **Los Municipios pueden contribuir a la prosperidad local de una comuna velando por:**

**a. Reducir las fugas económicas:** se producen cuando los inversionistas o propietarios de establecimientos y empresas turísticas con casas matrices fuera de los destinos turísticos, repatrian sus beneficios, o se abastecen con proveedores externos, contratan personal ajeno al territorio local. En este sentido, los Municipios deben generar las condiciones y reforzar las competencias locales para que los beneficios del turismo se queden en la comunidad.



Fabricación de chocolates artesanales, comuna de Valdivia

Algunos consejos para que las Municipalidades contribuyan a evitar o reducir las fugas económicas:

- Apoyar los emprendimientos locales en rubros ligados al turismo (por ejemplo: agricultura, agroindustrias, artesanías, lavanderías, espectáculos artísticos y culturales, transportistas, feriantes, etc), a través de programas de capacitación, asistencia técnica o apoyo financiero, entre otros. Cada Municipio deberá ser capaz de identificar y priorizar los principales rubros en los cuales apoyar el emprendimiento, de manera coincidente con el tipo de oferta existente en la comuna;
- Apoyar la contratación de habitantes de la localidad ofreciendo alternativas de capacitación para generar competencias laborales;
- Dar facilidades a los artesanos locales para producir y comercializar sus creaciones cerca de los hoteles y lugares frecuentados por los turistas.

**b. Fortalecer vínculos entre empresas locales:** las Municipalidades, trabajando conjuntamente con las asociaciones empresariales locales, deberían generar las condiciones adecuadas para que los productores y proveedores de suministros e insumos locales requeridos por empresarios turísticos, sean priorizados frente a otras ofertas externas de los mismos.

**c. Influir en el gasto de los visitantes:** al fomen-

tar el desarrollo sustentable de cada comuna, probablemente la demanda turística permitirá atraer visitantes con mayor potencial de gasto. Lo anterior exige contar con servicios de calidad que no sólo garanticen estándares internacionales a los turistas, sino que también den fe del compromiso local para con la sustentabilidad del destino. Para el caso particular de Chile, se registra un mayor nivel de gasto para turistas norteamericanos y europeos, que son finalmente quienes más exigen compromisos a nivel de autoridades y empresarios con la sustentabilidad turística.

El presente manual entrega los lineamientos base de la sustentabilidad y su aplicabilidad para Municipios a nivel de gestión interna y externa (traspaso a diferentes usuarios). En este sentido, es importante difundir y promover las buenas prácticas entre todos los actores locales relevantes, incentivándolos a realizar mejoras en sus servicios y hacerlos a la vez más sustentables.

Finalmente los Municipios debieran actuar como comunicadores formales de la oferta turística local, para incentivar así estadías más largas y un mayor consumo por parte de los turistas, con los consiguientes beneficios que ello trae. El Municipio, o la **OGD**, debiera preparar y publicitar un calendario actualizado de actividades en la comuna, donde se expongan los eventos programados para un período dado, las fiestas tradicionales, los lugares de interés a visitar y otras instancias que contribuirán a atraer un mayor flujo de visitantes, prolongar su estadía y aumentar su nivel de gasto.







- En el marco del Programa de Turismo Municipal, **SERNATUR** ofrece capacitación para los coordinadores municipales de turismo en temas relacionados con Planificación Turística, Marketing Turístico, Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad, Sustentabilidad, entre otros.



Sistema de Calidad para los Servicios Turísticos, SERNATUR



## EMPLEO DE CALIDAD

La generación de empleo es una de las formas más claras mediante las cuales el turismo contribuye al desarrollo local y a mejorar la calidad de vida de las comunidades locales. Los Municipios pueden incidir en la existencia de buenas condiciones laborales, salarios justos e igualdad de oportunidades, sin discriminación de sexo, raza, discapacidad u otra forma.

Para lograr esto, es importante que los Municipios tengan en consideración algunos de los siguientes aspectos:

- Realizar una gestión proactiva y coordinada con las empresas del sector desde la **Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL)**, para la oferta de plazas de trabajo;
- Incentivar y promover los programas de capacitación, ya sean, municipales o externos, por ejemplo a través de organismos estatales como **SENCE, CORFO, SERCOTEC** e **INDAP**, entre otros.

Mientras mejor sea la calidad del empleo, mejor será la calidad del servicio y los resultados globales del turismo en la comuna. La calidad del empleo redundará en una mayor retención del personal, mayor eficiencia y productividad, mayor satisfacción de los turistas, entre muchos otros beneficios.

**Algunos elementos claves a considerar son:**

- Capacitar a los funcionarios municipales, en especial a las personas que trabajen en la Dirección, Departamento o Unidad de Turismo Municipal y también, a aquellas que trabajan en áreas de interés y fomento para el turismo, tales como **SECPLAC (Secretaría Comunal de Planificación y Coordinación)**, **DIDECO (Dirección de Desarrollo Comunitario)**, y Oficina de Fomento Productivo. Los primeros requieren una formación completa e intensiva en planificación y gestión turística. Los segundos, requieren complementar su formación original, sea ésta en administración pública, economía, ingeniería u otra, con elementos relativos a turismo (importancia económica, tipificación y motivaciones de los turistas, idiomas, entre otros);
- Identificar las principales necesidades de capacitación de las empresas turísticas de la comuna, tanto básicas como especializadas, de manera de gestionar los instrumentos e instancias correctas para cubrirlos. Para esto, se recomienda la contratación de

expertos que permitan diagnosticar las brechas actuales en materia de recursos humanos e identificar las áreas y niveles de capacitación requeridas.

**Promover, en asociación con los empresarios turísticos, programas de capacitación, tales como:**

- Cursos online para el personal de turismo que ya se desempeña en el sector;
- Convenios con instituciones de educación superior que imparten carreras relacionadas con el sector turismo (Hotelería, Cocina, Gestión Turística, entre otros);
- Difundir entre las mismas empresas turísticas cursos de capacitación existentes en la ciudad o región, incentivando la participación de los trabajadores y la comunidad.

Finalmente, la asociatividad entre Municipios puede facilitar la generación de instancias para contratar expertos que diagnostiquen primero y capaciten después a empresarios y funcionarios locales a bajo costo.



Curanto, comuna de Valdivia



• Las Municipalidades debieran promover el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales ya que ayuda a mejorar la calidad del empleo de sus residentes. Para mayor información sobre los perfiles ocupacionales del sector turismo, revisar [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

**CHILE VALORA**

En el año 2008 se crea la comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, que pretende aumentar dichas competencias en las personas, a través de procesos de evaluación y certificación alineados con las demandas del mercado del trabajo. En Chile existen cerca de 3,5 millones de personas que se desempeñan en el mercado laboral y que no disponen de un título, ni reconocimiento formal que certifique lo que saben hacer. La idea del sistema es certificar las competencias de dichas personas y así mejorar su valoración ante el mercado laboral. Bajo

esta modalidad se han certificado más de 4.000 trabajadores del sector turismo en perfiles tales como: Guía turístico general, botones, mucama y recepcionista, entre otros.

Dado lo anterior, en marzo del 2012 se conforma el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector Turismo, conformó una instancia estratégica de coordinación y consenso, constituida por los actores más representativos del sector, cuyos objetivos son (1) definir y proyectar la participación del

sector en el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (2) identificar los perfiles ocupacionales prioritarios para dicho sector y validarlos (3) solicitar a Chile Valora su acreditación y (4) velar por la vigencia y actualización de los mismos, cuando corresponda. El **OSCL** de Turismo ha sido conformado de forma tripartita por representantes de los empleadores, trabajadores y funcionarios de **SERNATUR**.



Programa Turismo Social, Maipú



## EQUIDAD SOCIAL

Los beneficios económicos y sociales obtenidos de la actividad turística en la localidad, región o país deben ser distribuidos de manera amplia y justa, apuntando principalmente a la mejora de oportunidades, ingresos y beneficios para los más necesitados. Así, la lucha contra la pobreza en la que muchos Municipios están involucrados, constituye uno de los objetivos de la sustentabilidad turística.

Lograr la equidad social a través del turismo es una tarea tanto de las autoridades como de las empresas, que juntos deben promover e incentivar la integración de los sectores de más escasos recursos en puestos de trabajo, que varían según los ámbitos de la cadena de valor del sector turismo. La empresa privada por su parte, debe generar los espacios para esta integración, así como también desarrollar programas de **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)** que busquen esta equidad, tanto en aspectos económicos, sociales y ambientales.

Es importante que los gobiernos locales expliquen a la comunidad cuáles son los beneficios que se perciben del turismo y como estos son reutilizados en otras actividades de interés para la comuna y en especial para las personas de más escasos recursos. Esto genera una mayor valoración de la actividad, así como una actitud más positiva de los residentes hacia el turismo.



Programa Turismo Social, comuna de Maipú



## PROGRAMA TURISTEANDO CONTIGO

Comuna de Maipú, Región Metropolitana



La población de la comuna de Maipú pertenece en un 33% a los grupos socioeconómicos más desposeídos **(D y E)** (Adimark, 2010). Frente a esta problemática, el Municipio a través de su oficina de turismo ha diseñado el programa “Turisteando Contigo”, que funciona desde el año 2005 y que tiene al turismo social como componente principal. La idea del programa es ofrecer la posibilidad de acceder a viajes a todos los grupos socioeconómicos de la comuna, poniendo a disposición de éstos diversos beneficios, que van desde viajes prácticamente gratuitos para los sectores con menos recursos, hasta precios preferenciales en programas turísticos organizados a diversos destinos, para los grupos con mayor poder adquisitivo.

**Actualmente el Programa cuenta con una oferta total de 15 viajes y excursiones divididas en tres categorías:**

- **Atractivos locales**, dirigido a toda la comunidad para conocer atractivos de la comuna y en el caso del ZOO de Santiago, con énfasis en Juntas de Vecinos y otras organizaciones sociales con personalidad jurídica;
- **Destinos por el día** (Regiones de Valparaíso y O´Higgins), orientados principalmente para Clubes de Adultos y Centros de Madres;
- **Destinos Larga Distancia**, dirigidos a toda la comunidad de Maipú.



**Para estructurar el Programa “Turisteando Contigo”, el Municipio de Maipú, además de destinar recursos propios ha realizado gestiones que han determinado el éxito del programa, tales como:**

- Firma de convenio entre el Municipio y el Zoológico del Parque Metropolitano, obteniendo acceso gratuito a un número importante de vecinos;
- Concurso público a operadores turísticos para los programas a los destinos San Pedro de Atacama, Isla de Pascua, Laguna San Rafael y Torres del Paine. Este concurso permitió por un lado elegir aquella empresa que ofreciera los mejores servicios y a mejor precio. Por otra parte permitió transparentar el proceso de elección del operador que trabajaría con el Municipio;
- Firma de convenios de cooperación con museos, universidades y otras instituciones, facilitando el acceso a diversos atractivos turísticos que se localizan en los destinos de viaje.



- Durante 2011, el Municipio de Maipú contabilizó 11.907 beneficiarios, los cuales se encuentran identificados y segmentados, tanto por pertenencia a organizaciones como al barrio de la comuna al que pertenecen;
- La Oficina de Turismo de Maipú realizó un cálculo del impacto económico que tiene el Programa en los destinos a los cuales se viaja. Para 2011, se determinó que el gasto total realizado entre el Municipio y los beneficiarios asciende a \$204 millones de pesos;
- Las rutas comunales **“Trekking Ecoturístico Quebrada de la Plata”** y el **“Tour Histórico Batalla de Maipú”** han incentivado al Municipio a generar soluciones creativas para mejorar la señalética turística comunal. De esta forma y en cooperación con la Dirección de Tránsito, se recuperaron señales en desuso para refaccionarlas y ser instaladas en los 10 monumentos nacionales con que cuenta Maipú.



Se recomienda a las Municipalidades, promover entre los prestadores de servicios turísticos la aplicación de una encuesta común de satisfacción del visitante, la que debiera considerar, al menos, los siguientes temas:

- Datos personales (Nacionalidad, ciudad de residencia, edad);
- Percepción general del destino (imagen);
- Calidad de los servicios turísticos, diferenciados según segmento (alojamiento, alimentación, visitas guiadas, otros);
- Percepción de seguridad, sustentabilidad e higiene del destino;
- Disponibilidad de información turística;
- Facilidad de acceso a los lugares turísticos;
- Disposición a recomendar el destino;
- Disposición a volver al destino;



Semana Valdiviana, comuna de Valdivia



### CALIDAD Y SATISFACCION DEL VISITANTE

Para garantizar la sustentabilidad y éxito comercial a largo plazo del turismo en la comuna, es fundamental que el visitante viva una experiencia segura, satisfactoria e integral en el destino turístico escogido. Para aumentar la satisfacción del visitante, las Municipalidades debieran considerar algunos de los siguientes aspectos:

- Difundir y fomentar entre la población residente la conciencia turística, la hospitalidad y el buen trato hacia los turistas;
- Mejorar la señalética para informar a turistas sobre el funcionamiento de los servicios públicos, museos, transporte local, seguridad, sanidad pública, accesibilidad y oferta turística entre otros. Para esto, es fundamental contar con señalética que se pueda exponer y entender en más de un idioma;
- Promover entre los empresarios turísticos locales la implementación de infraestructura adecuada que permita una accesibilidad universal para visitantes y trabajadores con movilidad reducida (embarazadas, adultos mayores, no videntes, entre otros);
- Preocuparse por la seguridad del visitante, que considera desde la sanidad e higiene del lugar, hasta la protección ante la delincuencia y atención oportuna y eficaz en caso de emergencias;
- Promover la interacción entre las Oficinas Municipales de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, para homologar la información turística difundida, haciéndola más amigable, precisa y actualizada;
- Obtener la mayor cantidad de información de los visitantes durante la estadía en el destino, con el fin de verificar continuamente su grado de satisfacción y tomar posteriormente las medidas correctivas que correspondan.



Carabineros en litoral, comuna de La Serena

### Seguridad del turista

La seguridad de un determinado lugar es un aspecto fundamental para el desarrollo del turismo, y muchas veces es un tema prioritario para determinar la selección de un destino a ser visitado por un turista. Por esta razón, las autoridades locales deben incluir en sus **PLADETUR**, aspectos relativos a la seguridad del turista y los propios residentes.

Para esto las Municipalidades cuentan con poderosos instrumentos de regulación comunal tales como las ordenanzas municipales, enfocadas directamente a materias de seguridad. **SERNATUR Los Ríos, por ejemplo, financió en 2011 el desarrollo de un Manual de Ordenanzas Turísticas Municipales** que permite a los Municipios contar con una guía facilitadora del proceso. Se sugiere revisar este documento en [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl).

Idealmente, cada Municipio debe contar con un plan y/o programa de seguridad turística, que puede o no estar enmarcado dentro de una ordenanza municipal, y en el cual se incluyan, al menos las siguientes materias:

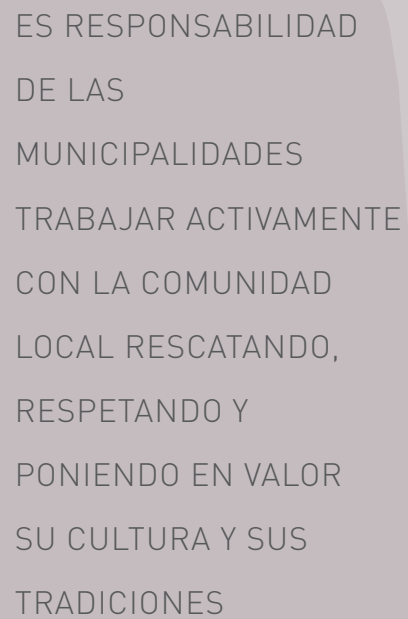
- Sistemas de protección de los sitios e instalaciones turísticas, evitando riesgos para los turistas y para los sitios vulnerables, fomentando la implementación de medidas para evitarlos;
- Planes y programas de gestión de crisis en caso de desastres naturales u otros, en concordancia con lo que sugiere la **Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior (ONEMI)**;
- Información adecuada y difusión a turistas y visitantes sobre seguridad personal y posibles riesgos y medidas para evitarlos;
- Información sobre actividades penalizadas por Ley, que es importante difundir entre los turistas para ponerlos en conocimiento y evitar que ocurran;
- La seguridad del turista es una tarea compartida entre las autoridades locales y los actores del sector, quienes deben complementarse en sus acciones para lograr las condiciones óptimas. El Municipio deberá velar para que las instituciones relacionadas mantengan en buen estado los espacios públicos y sus instalaciones, en tanto las empresas del sector deberán proteger la integridad física de los visitantes en sus propios espacios y actividades que ofrecen.



## ÁMBITO SOCIO-CULTURAL



Fiesta de La Tirana, comuna de Pozo Almonte



ES RESPONSABILIDAD  
DE LAS  
MUNICIPALIDADES  
TRABAJAR ACTIVAMENTE  
CON LA COMUNIDAD  
LOCAL RESCATANDO,  
RESPETANDO Y  
PONIENDO EN VALOR  
SU CULTURA Y SUS  
TRADICIONES

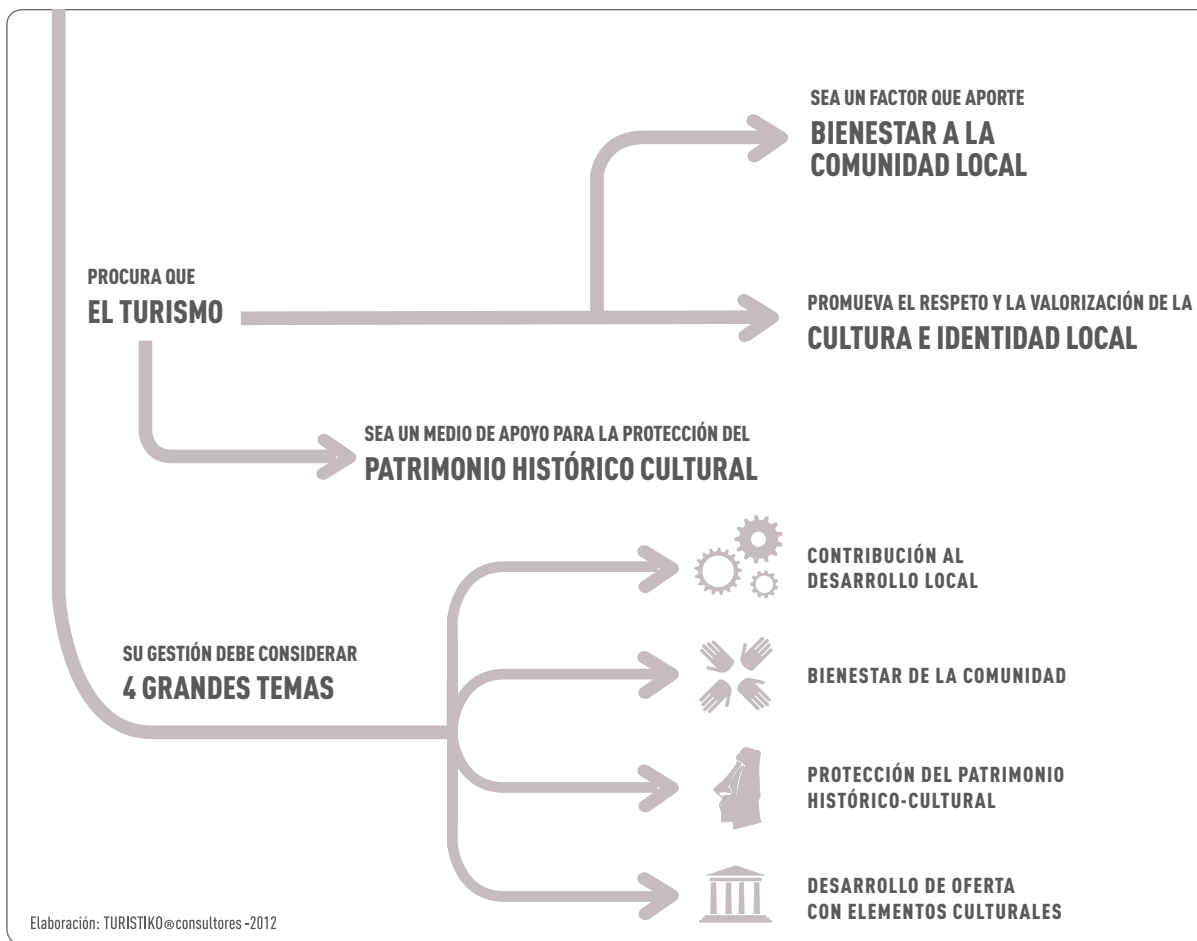




Teatro Municipal, comuna de Iquique



## ÁMBITO SOCIO-CULTURAL





Pisco Elqui, comuna de Paihuano

## INTRODUCCIÓN

La diversidad socio-cultural de un destino, definida por los elementos pertenecientes tanto al patrimonio tangible como intangible, puede llegar a ser una de las principales motivaciones de viaje para un turista. Un turista puede estar dispuesto a viajar grandes distancias con tal de conocer una etnia específica, pueblos originarios y todo el patrimonio socio-cultural asociado a un destino turístico en particular.

En este contexto, es importante que las autoridades municipales incorporen en su gestión acciones enfocadas a la conservación y puesta en valor de la diversidad socio-cultural al interior de las comunas que forman parte de destinos turísticos, especialmente si incorporan al turismo entre sus prioridades de desarrollo y lo han dejado estipulado en sus **PLADETUR**.

Para contribuir a la conservación de la diversidad socio-cultural es necesario conocer los hábitos, tradiciones y costumbres de la comunidad local, entre otros aspectos, y lo más importante, ejecutar acciones para presentarlas a los turistas y residentes locales, de manera de ponerlas en valor.

Los Municipios deben mantenerse en constante

diálogo con las instituciones de gobierno relacionadas con el desarrollo turístico y cultural de una comuna en particular. Por ejemplo, con el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (CNCA), que elaboró en 2010 una Política Nacional de Turismo Cultural Sustentable y que actualmente cuenta con instrumentos específicos para fomentar este tipo de turismo. SERNATUR fomenta y promueve el crecimiento sustentable de la actividad turística y el Ministerio de Medio Ambiente vela por el cuidado medioambiental de los territorios. Así como éstas, existen otras instituciones con las cuales los Municipios debieran estar en permanente diálogo y coordinación, a modo de aunar esfuerzos y planificar acciones en pos de objetivos comunes.

La constante interacción con comunidades locales, entes privados y organizaciones sin fines de lucro, resulta de prioritaria importancia también, sobre todo si se busca fomentar el crecimiento sustentable de la actividad. Contar con el apoyo de todos los actores antes mencionados y con su compromiso para construir en conjunto un destino turístico, resulta fundamental para lograr que el visitante se sienta cómodo y seguro en un territorio ajeno al suyo, a la vez de tener una experiencia gratificante.





Fiesta Religiosa, comuna de Putre

### IMPACTOS DEL TURISMO SOBRE LA COMUNIDAD Y CULTURA LOCAL

Los Municipios deben tener en consideración que, si bien la actividad turística puede generar impactos positivos en la comuna también puede generar impactos negativos, sobre todo en casos en que la gestión de la actividad es débil.

#### Posibles impactos positivos del turismo en el tejido socio-cultural de un territorio comunal:

La actividad turística puede reactivar la economía de una comuna, incrementando el interés privado por invertir en su territorio y crear empresas que ofrezcan servicios turísticos a los visitantes. Lo anterior contribuirá a atraer visitantes a la comuna, quienes no sólo gastarán recursos en servicios de hospedaje y alimentación, sino que probablemente contratarán y gastarán también en servicios de guiado, en visitar atractivos turísticos y en transporte público y/o privado, entre otros.

Los ingresos que genera el turismo pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los residentes de una comuna. Por ejemplo, en cuanto las autoridades de gobierno detectan un aumento notorio en la población flotante de determinadas comunas, asignan más recursos para poder mejorar infraestructura básica y oferta de servicios públicos para satisfacer las necesidades tanto de la población local como de los visitantes y a la vez velar por su seguridad.

En este contexto, los Municipios deben estar en constante seguimiento de las necesidades que se van generando en sus comunas al aumentar la cantidad de visitantes. Ellos son un importante nexo con otras instituciones de gobierno para concentrar los recursos y esfuerzos en obras específicas.

La oferta de actividades de recreación y ocio suelen acompañar también un crecimiento turístico de una comuna. En este sentido también son importantes los trabajos conjuntos con instituciones de gobierno relacionadas, así como con entes privados con y sin fines de lucro, para ejecutar obras y proyectos que aumentan la oferta bio-cultural de un territorio, tanto para uso de turistas como residentes (por ej. construir teatros, restaurar museos, crear bibliotecas, plazas y otros espacios públicos).

El interés de los turistas por conocer aspectos de la cultura local, sin duda contribuye a mantener y revivir costumbres y tradiciones de los antepasados. Al producirse un intercambio cultural entre los visitantes y la población residente se genera un mejor conocimiento y respeto mutuo, lo que favorece la cohesión social y contribuye a fortalecer la identidad y cultura local así como también el deseo de conservarla y difundirla.

### Posibles impactos negativos del turismo en los aspectos socio-culturales de una comuna:

Un turismo manejado de forma incorrecta puede influir en la degradación de los hábitos socio-culturales de las comunidades locales, principalmente debido a la presencia de nuevas modas y costumbres traídas por los turistas. Lo anterior puede prevenirse en tanto las autoridades en conjunto con la comunidad, articulen una serie de actividades concretas que ayuden a poner en valor la cultura local, generando orgullo e identidad.

El sustento de una buena gestión municipal y comunitaria ante los posibles impactos socio-culturales del turismo está dado por la valoración de lo único y propio de cada lugar, por el respeto hacia las tradiciones y por las acciones de preservación que la misma comunidad realiza para mantener sus valores socio-culturales.

En la medida en que las comunidades locales y residentes se incorporen en el proceso de planificación y desarrollo de la actividad turística de la localidad, estos impactos negativos pueden minimizarse, convirtiéndose en una gran oportunidad más que en una amenaza.

Es importante destacar que el ámbito socio-cultural es un tema de gran valor para los viajeros actuales, quienes buscan destinos donde puedan no sólo contemplar sino experimentar la cultura local, interactuar con los residentes y conocer sus estilos de vida de la manera más auténtica posible.



Carreta en camino rural, comuna de Carahue



Representación folclórica nortina en el mercado La Recova, comuna de La Serena



## CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO LOCAL

Cuando se habla de lo local, se refiere a un territorio con una identidad que lo distingue de otros y en el cual las personas realizan su vida cotidiana. La identidad forma parte importante de la historia de una comunidad e implica la identificación de esta con algún elemento en común para sus habitantes, en base a un contexto de vivencias, historias y experiencias.

La gestión municipal debe procurar la existencia de un desarrollo turístico integrado y construido desde la base, tomando en cuenta el resguardo de la identidad local.

La cadena de valor del turismo es mucho más extensa que la de otros sectores. Por ello, es necesaria una interacción permanente entre los diversos actores de la cadena turística y asociada, los que, en diferentes magnitudes pueden verse beneficiados o perjudicados por la actividad.

Cuando las autoridades locales promueven un desarrollo sustentable del turismo, los beneficios contribuirán al desarrollo local y generarán aportes directos e indirectos para la comunidad local.



### Acciones de los Municipios para contribuir al desarrollo local y fomentar la conservación socio-cultural

Promoción y difusión de fiestas y actividades socio-culturales locales.

Desarrollo de programas de fortalecimiento de la identidad socio-cultural y su puesta en valor turístico.

Generación de oportunidades para la interacción entre empresarios turísticos y comunidades locales, a modo de promover su inserción en el desarrollo de la actividad.

Promoción de actividades que fomenten una distribución amplia de los ingresos y beneficios generados por el turismo.

Inclusión de la comunidad en la planificación y toma de decisiones en lo que a turismo y desarrollo local se refiere.

## MESA COMUNAL DE TURISMO DE CAMIÑA

Comuna de Camiña, Región de Tarapacá



La comuna de Camiña se ubica en la Región de Tarapacá, hacia el interior de la ciudad de Iquique. Se trata de una **comuna eminentemente rural e indígena**, perteneciendo la gran mayoría de sus habitantes a la **etnia Aymara**. En 2002, a través de **SERCOTEC** y en conjunto con la Asociación de Municipalidades Rurales de Tarapacá, el Municipio establece vínculos de trabajo con Bidasoa Activa (Agencia de Desarrollo del País Vasco), los que dieron pie en 2003 al proyecto Fortalecimiento Asociativo hacia el Desarrollo Turístico de las comunas rurales de Tarapacá.

**En 2004 se crea la Mesa Comunal de Turismo**, en la que participan 13 microempresarios y a la cual el Municipio, representado por su departamento de Turismo, da apoyo y seguimiento en cada una de las reuniones realizadas en las localidades del Valle de Camiña. En 2007, la Mesa obtiene personalidad Jurídica y comienza a postular a fondos nacionales e internacionales para sus proyectos de turismo



A través de la Mesa se ha coordinado la ejecución de diversas actividades entre las que se cuentan:

- Ejecución del Proyecto **“Turismo Rural: una herramienta para el desarrollo local”**, enfocado a la diversificación de la economía local hacia el turismo. Financiado por Bidasoa Activa, **FOSIS** en colaboración con el Municipio;
- Capacitaciones en: alfabetización digital, guías de turismo, patrimonio cultural e inglés turístico;
- **Creación de dos paquetes turísticos:** Circuito Jakikankaña (agroturismo) y Circuito Qalakankaña (arqueológico-cultural);
- Postulación a fondos públicos de turismo de **FOSIS, SERCOTEC** y **CONADI**;
- Capacitación en Normas de Calidad (**SERNATUR – INN**) y definición de brechas respecto al Sistema.



La experiencia de la **Mesa de Turismo apunta al mejoramiento económico y de la calidad de vida de la comuna**, proyectando al turismo como una fuente de ingresos permanentes para comunidades rurales de bajos ingresos y con alta tasa de inestabilidad laboral.

A través de la Mesa se ha **logrado incrementar la presencia de servicios turísticos** (29 participantes), entre ellos, alojamiento, guías, transporte, alimentación y artesanía. Asimismo la organización es accionista del Centro de Negocios Turísticos del Tamarugal, operador turístico que comercializa su oferta desde Iquique.

FUENTE: Unidad de Turismo, I. Municipalidad de Camiña / Asociación Chilena de Municipalidades.



**SERNATUR** cada año realiza capacitaciones en regiones a actores claves del turismo, repasando materias básicas que mejoran y facilitan la convivencia entre visitantes y residentes locales.



Teatro del Lago, comuna de Frutillar



### BIENESTAR DE LA COMUNIDAD

La actividad turística puede influir en el bienestar de una comunidad, por ejemplo a través de mejoras en infraestructura, servicios y equipamiento local necesarios para el desarrollo del turismo, que también beneficia a los residentes.

El turismo puede ser un importante motor para que las comunidades locales pongan en valor su patrimonio cultural, costumbres y tradiciones, a la vez que encuentren una fuente alternativa de ingresos. Por ejemplo, las caletas de pescadores artesanales en Chile donde los turistas pueden adquirir productos locales para consumo o incluso tomar excursiones con los pescadores artesanales para apreciar, sus tradicionales formas de extracción de recursos marinos; los pescadores pueden así obtener beneficios del turismo.

Las Municipalidades deben identificar oportunidades de desarrollo de negocios ligados al patrimonio vivo, fomentándolos entre las comunidades locales y ayudándolas a mantener sus valores y tradiciones socio-culturales y más aún, ponerlas en valor frente a los visitantes. Los Municipios deben promover estas oportunidades, y si bien su potencial se concentra en presentar al turista una experiencia auténtica y original, se debe también preparar a las comunidades locales en aspectos básicos relacionados con la hospitalidad hacia el visitante y la conciencia turística entre otros.



Cerro San Cristóbal, comunas de Providencia, Recoleta y Santiago.





Parque Nacional Rapanui



Iglesia de Chiloé



Barrio histórico de Valparaíso



Teatro de Humberstone

Un sitio puede perder su calidad de **Patrimonio de la Humanidad** si su administración, incluida la gestión de los turistas que lo visitan, no es acorde con las características y la fragilidad que determinaron su designación como tal. La sobreexplotación turística y comercial ha sido la causa de exclusión de varios sitios de la Lista **UNESCO** del Patrimonio Mundial en diversos países. Las Municipalidades tienen una responsabilidad fundamental en garantizar una adecuada gestión turística en y alrededor de los sitios patrimoniales.



### PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO-CULTURAL

La **UNESCO**, en la Convención sobre la Protección del Patrimonio mundial, cultural y natural (1972), describe los tres componentes del Patrimonio Cultural:

- **Los monumentos:** obras arquitectónicas, de escultura o de pinturas monumentales, elementos o estructuras de carácter arqueológico, inscripciones, cavernas y grupos de elementos, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia;
- **Los conjuntos:** grupos de construcciones, aisladas o reunidas, cuya arquitectura, unidad e integración en el paisaje les dé un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia;
- **Los lugares:** obras del hombre u obras conjuntas del hombre y la naturaleza así como las zonas, incluidos los lugares arqueológicos que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista histórico, estético, etnológico o antropológico.

Por otra parte, es importante considerar la existencia del **Patrimonio Cultural Inmaterial**

o **Intangible (PCI)**, definido por **UNESCO** como “los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas -junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes- que las comunidades, los grupos y en algunos casos los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural.”.

De esta forma el PCI se puede manifestar en los siguientes ámbitos:

- Las tradiciones y expresiones orales, incluido el idioma como vehículo del mismo;
- Las artes del espectáculo;
- Los usos sociales, rituales y actos festivos;
- Los conocimientos y usos relacionados con la naturaleza y el universo;
- Las técnicas tradicionales artesanales.

### Esfuerzos locales para proteger el patrimonio histórico-cultural

Desde el año 1972, Chile ha incorporado dentro de sus líneas prioritarias de desarrollo la protección del patrimonio natural y cultural. Junto a 188 otros países, Chile ratificó la Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial, cultural y natural, logrando que 5 sitios nacionales sean



Campamento minero de Sewell

declarados Patrimonio de la Humanidad, definidos por **UNESCO** como sitios específicos del planeta (bosque, montaña, lago, cueva, desierto, edificación, complejo o ciudad).

Los Municipios que consideren que cuentan con atractivos turísticos de carácter patrimonial en sus comunas y que podrían, por sus características, recibir protección y apoyo internacional del tipo “**Patrimonio de la Humanidad**”, pueden concentrar esfuerzos por conseguirlo haciéndolo en forma asociativa, considerando la complejidad del proceso de postulación a esta iniciativa mundial de **UNESCO**.

Por otro lado, el Ministerio de Bienes Nacionales creó un programa denominado “Rutas Patrimoniales” que tiene los siguientes objetivos: promover y dar acceso a Bienes Fiscales de relevancia patrimonial a través de una red de rutas interpretativas, promoviendo el desarrollo local y poniendo en valor el patrimonio tangible e intangible.

## SITIOS DECLARADOS PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD EN CHILE

### Oficinas Salitreras de Humberstone y Santa Laura

Año de inscripción 2005, presente en la lista de Patrimonio en riesgo.  
Vestigios de arqueología industrial.

### Parque Nacional Rapa Nui

Año de inscripción 1995.  
Grandiosas formas arquitectónicas y esculturales esculpidas en piedras.

### Casco Histórico de Valparaíso

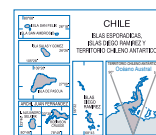
Año de inscripción 2003.  
Ejemplo notable del desarrollo urbano y arquitectónico de finales del siglo XIX.

### Campamento Minero de Sewell

Año de inscripción 2006.  
Ciudad minera construida a más de 2.000 metros de altitud en la Cordillera de los Andes.

### Iglesias de Chiloé

Año de inscripción 2000.  
19 iglesias construidas enteramente en madera, ejemplo único de arquitectura religiosa.



● (Acuerdo de 1998)



Ascensor Concepción, comuna de Valparaíso

**Acciones de los Municipios para la gestión sustentable y protección del patrimonio histórico-cultural:**

El Municipio puede poner en marcha una serie de programas y acciones específicas para la gestión sustentable de sus sitios patrimoniales, históricos y culturales, tales como:

- Mantener y difundir un catastro-calendario de atractivos culturales tangibles e intangibles, permanentemente actualizado y correctamente nutrido de información. Para esto se recomienda consultar el catastro de atractivos turísticos disponibles en [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl)
- Difundir entre los visitantes el valor del patrimonio histórico y cultural, haciendo especial hincapié en los valores locales y aspectos únicos del territorio;
- Prever con suficiente antelación las fechas y periodos de afluencia masiva de visitantes y así asegurar la disponibilidad de personal y servicios para atenderlos adecuadamente en los sitios de gran interés cultural, además de supervisar y contar con planes de contingencia;
- Controlar el flujo y movimiento de visitantes en zonas determinadas de alto valor y/o

vulnerabilidad patrimonial;

- Incluir dentro de iniciativas de ordenamiento y gestión territorial aspectos que se relacionen con la protección del patrimonio histórico-cultural presentes en la comuna y sus estimaciones de capacidad de carga.

**Crear estrategias comunicacionales considerando al menos los siguientes tres temas:**

- **Difusión:** mediante folletos, sitios web, y otros medios, que detallen por ejemplo actividades, tarifas, horarios y localización de sitios de interés histórico y cultural;
- **Interpretación cultural:** de manera clara y concisa a modo de que facilite el entendimiento y la razón de ser de lugares y/o actividades (por ejemplo, a través de paneles informativos en los sitios);
- **Señalización:** con indicaciones de acercamiento, recorridos, seguridad y cuidado del entorno.

## RECREACIÓN HISTÓRICA DE BATALLAS, FUERTE DE CORRAL

Comuna de Corral, Región de Los Ríos



La comuna de Corral posee, entre sus variados atractivos, el llamado “**Castillo San Sebastián de Corral**”, que en tiempos de la conquista española, junto a otros lugares similares ubicados en Niebla y en la Isla Mancera, permitían la defensa española de los piratas y corsarios de otros países. En 1820, Lord Thomas Alexander Cochrane asalta este lugar en nombre de las fuerzas patriotas independizadas, para hacer posesión de éste, **uno de los últimos vestigios españoles en territorio chileno.**

Por este pasado lleno de historia, el fuerte concentra el interés de muchos turistas cada año. El problema que esto ocasionó, es que, los mismos visitantes dejaban muchos desperdicios, basura que era incrementada por los propios lugareños que utilizaban el Castillo como lugar para beber e incluso como baño.



Con este escenario, se inicia un proyecto inspirado en la 19ª Reunión de la UNESCO sobre Patrimonio, que motiva al Municipio a iniciar la **reanimación del Castillo de Corral** dotándolo nuevamente de vida. Luego de obtener la administración del Castillo, se crea una obra de teatro que recrea el contexto histórico del lugar.

Esta Reanimación Histórica, nace el año 1995, y el Municipio, a través de su Oficina de Turismo **recluta a jóvenes** que son seleccionados entre cientos que postulan para ser parte de este selecto grupo de actores.

Para ser aceptados, deben cumplir algunos requisitos que son fundamentales, como: **ser oriundos de la comuna** y conocer profundamente la historia de su pueblo. En un principio participaban un total de 30 jóvenes, los cuales recibían un sueldo mensual generado por la venta de entradas.



### Hoy, luego del éxito logrado:

- Trabajan 73 jóvenes de un total de 150 que postulan cada año;
- De estas ganancias, **se generan los fondos para mover todo el turismo de la comuna** con fondos generados por la propia Oficina de Turismo;
- Los jóvenes de la comunidad hoy cuidan su Castillo porque comprenden que deben cuidarlo, defenderlo de los destructores, saber plenamente la historia de su pueblo para poder contarla y **generar nuevos recursos económicos para la comunidad;**
- Y por último, hoy se producen **más de 100.000 visitas anuales**, dejando en las arcas municipales \$ 34 millones sólo en dos meses (2011), y generando la oportunidad laboral de 73 puestos de trabajo para jóvenes de la comunidad durante la temporada alta y 15 en baja temporada.

FUENTE: Oficina de Turismo, I. Municipalidad de Corral



Fuerte Niebla, comuna de Valdivia



Carnaval de Invierno, comuna de Punta Arenas



### DESARROLLO DE OFERTA CON ELEMENTOS CULTURALES

El respeto y la comprensión de la diversidad cultural entre pueblos y naciones es un principio fundamental del desarrollo sustentable. El turismo puede ser un importante motor para las comunidades locales en cuanto a valorar su patrimonio cultural, respetar las otras culturas y de esa forma, aumentar la tolerancia. Desde esta perspectiva, las empresas vinculadas a la industria del turismo deben crear y promover productos que rescaten los elementos culturales propios de cada comunidad, sin intervenir en sus orígenes ni incentivar la falsedad de la experiencia cultural.

Las autoridades responsables de la promoción y desarrollo del turismo deben incentivar la creación de productos y programas turísticos que incluyan elementos culturales propios. Se debe procurar en todo momento que las manifestaciones culturales no se conviertan en un espectáculo montado especialmente para los turistas, respetando las fechas y momentos en los que realmente se realizan.

## TOURS NOCTURNOS POR EL CEMENTERIO GENERAL

Comuna de Recoleta, Región Metropolitana



El Cementerio General, ubicado en la comuna de Recoleta y recinto dependiente de ese Municipio, constituye un testimonio importante de la historia de Chile y se ha transformado en un punto de atracción turística, principalmente por sus construcciones y por las personalidades que allí descansan. Fue inaugurado en 1821 y actualmente alberga la impresionante cantidad de 2,5 millones de tumbas.

En sus tumbas descansan casi todos los presidentes que ha tenido Chile desde la Independencia, importantes figuras de la música, las artes y las letras, entre muchos otros.

Otro de los interesantes atractivos de este lugar son los mausoleos familiares, que constituyen una sorprendente muestra de belleza arquitectónica de diferentes estilos: gótico, griego, morisco, azteca y egipcio, entre otros. Junto con esto, el gran número de esculturas y los hermosos vitrales con iconografías religiosas que adornan algunos mausoleos, otorgan al Cementerio General un alto valor patrimonial. Las calles y patios del cementerio forman una verdadera ciudad, que cualquier amante del arte y la historia debiera conocer.

Desde el año 2003, la Ilustre Municipalidad de Recoleta ha invertido grandes recursos para recuperar estos espacios deteriorados por el paso del tiempo y la naturaleza; gracias a esta recuperación histórica se han implementado diversos recorridos turísticos según los intereses de sus visitantes.



A partir de 2005, un particular autorizado por el Municipio comienza a realizar tours nocturnos por el cementerio, recorriendo un circuito que incluye las tumbas y mausoleos de las más connotadas personalidades, ofreciendo a los visitantes una detallada interpretación histórica, arquitectónica y mitológica del lugar.



- Tras 7 años de operación ininterrumpida, el número de visitas ha aumentado desde cerca de 1.000 en 2005 hasta casi 13.000 en 2011;
- Los ingresos anuales generados por esta actividad cercanos a los \$ 30 millones de pesos, son manejados por la Administración del cementerio y han aportado de manera importante a la mantención de tumbas, mausoleos, jardines y obras de arte;
- Asimismo se ha invertido en mejorar considerablemente la operación y producción del recorrido nocturno, el que actualmente es realizado en un carro motorizado y que cuenta con guías bilingües altamente especializados en los atractivos del cementerio.



## ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL



Vista al Parque Nacional Torres del Paine, comuna de Puerto Natales

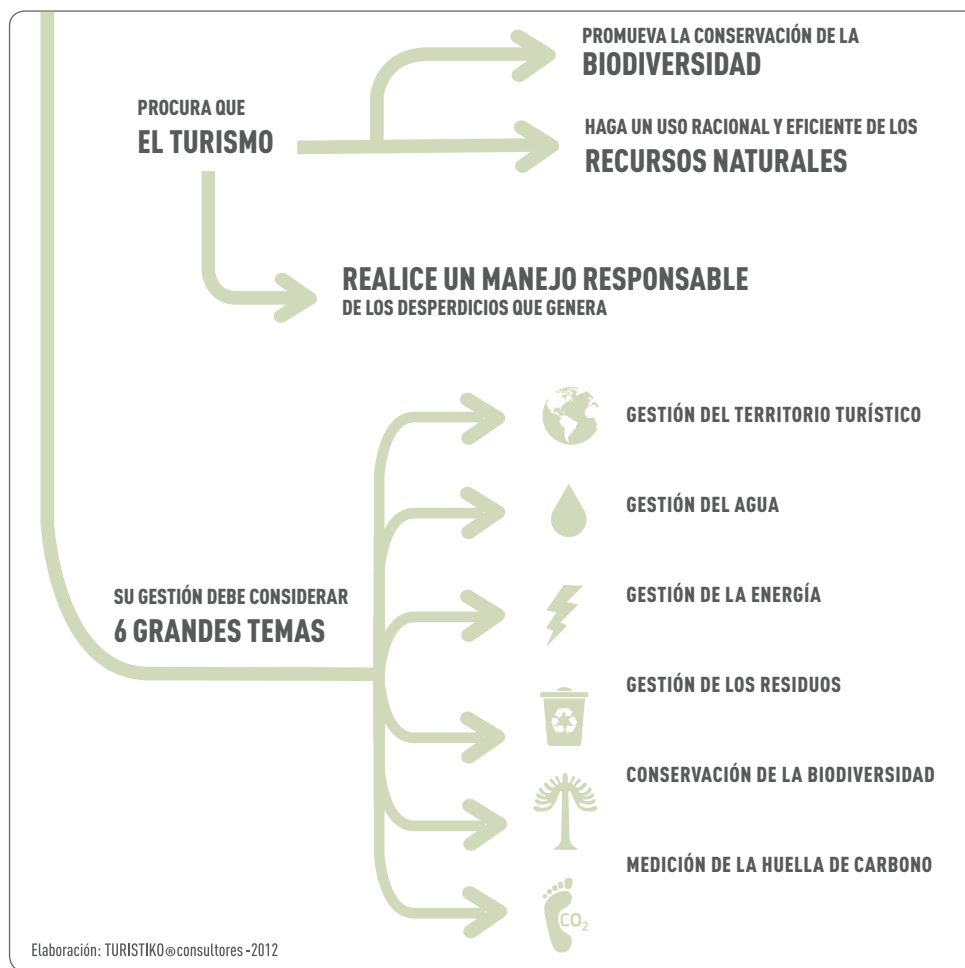
LA PRESERVACIÓN  
DE LAS CUALIDADES  
AMBIENTALES DE UN  
DESTINO DEBE SER  
UNA PREOCUPACIÓN  
PERMANENTE DE LOS  
MUNICIPIOS.





Bosque en otoño, comuna de Lonquimay

## ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL



Para conocer e implementar medidas eficientes para la gestión del territorio turístico, es recomendable leer el libro **Gestión de la Saturación en Sitios Naturales y Culturales**, publicado por la Organización Mundial de Turismo (2004).



El SNASPE es administrado por la Corporación Nacional Forestal (CONAF). Para obtener mayor información sobre parques reservas y monumentos, visitar [www.conaf.cl](http://www.conaf.cl)

## INTRODUCCIÓN

Chile tiene una geografía particular que lo convierte en un territorio altamente heterogéneo en términos geomorfológicos y climáticos. Sus principales barreras naturales, como son la Cordillera de Los Andes, el Desierto de Atacama y el Océano Pacífico, lo hacen poseedor de paisajes y recursos naturales que en muchas ocasiones son únicos.

Esta biodiversidad única es sin duda una de las principales ventajas comparativas para el país, que se ha convertido a la vez en una de las principales razones por las cuales los turistas extranjeros llegan al país. Esto queda claramente reflejado en que el 69% de los turistas internacionales que llega a Chile, lo hace motivado por los atractivos naturales del país.

Al igual que en otros países, Chile protege su biodiversidad y fomenta el ecoturismo y turismo de naturaleza a través de la promoción de las 100 unidades que forman parte del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado. Dentro de estas áreas, se consideran tres categorías:

- **Parques Nacionales (35);**
- **Reservas Nacionales (49);**
- **Monumentos Naturales (16).**

Dentro de los atractivos turísticos definidos y clasificados por **SERNATUR** a nivel nacional se registra un total de 3.965, de los cuales aproximadamente un 60% corresponden a atractivos naturales.

Es importante que los Municipios conozcan esta información y la difundan entre todos los actores locales, potenciales visitantes y sobre todo entre los empresarios turísticos locales. Más aun, teniendo en consideración que, al año 2012, 91 Municipalidades del país tienen áreas silvestres protegidas dentro de su territorio y que en promedio hay 11,5 atractivos turísticos por comuna.

La interacción de los Municipios con instituciones relacionadas con el fomento del turismo y cuidado del medio ambiente, tales como son **SERNATUR** junto a sus direcciones regionales y el Ministerio del Medio Ambiente junto a sus **Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMIS)**, contribuirá a facilitar el desarrollo turístico de las comunas cumpliendo con estándares globales de sustentabilidad.



Cuesta Las Raíces, comuna de Lonquimay



Edificio consistorial, comuna de Punta Arenas

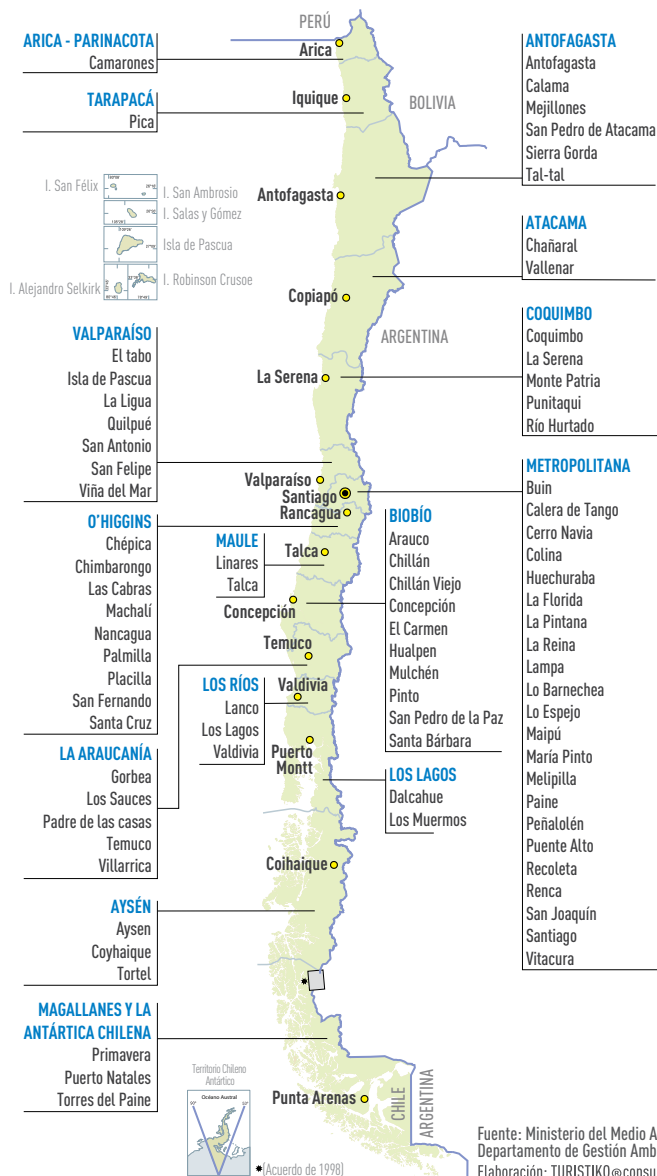


### GESTIÓN DEL TERRITORIO TURÍSTICO

El ordenamiento y la gestión del territorio desde un enfoque sustentable debe ser integradora y capaz de visualizar en el largo plazo los aspectos y políticas socio-culturales, económicas y ambientales que afectan a un territorio. El ideal es que los Municipios turísticos gestionen el desarrollo de una comuna planificando su desarrollo turístico con base en los lineamientos de otras instituciones relacionadas.

El **MMA** sugiere considerar a la ciudadanía como base fundamental de las decisiones que se toman a nivel de autoridades y que afectan la gestión del territorio. Así, en 2009, se implementa el **Sistema de Certificación Ambiental Municipal (SCAM)**, dentro del cual se establece como requisito que las Municipalidades incorporen la participación ciudadana dentro de sus protocolos para aprobar planes de desarrollo e implementación de nuevos proyectos.

## LISTADO REGIONAL DE MUNICIPIOS CERTIFICADOS BAJO EL SCAM



Fuente: Ministerio del Medio Ambiente, Departamento de Gestión Ambiental Local, 2012  
Elaboración: TURISTIKO@consultores -2012

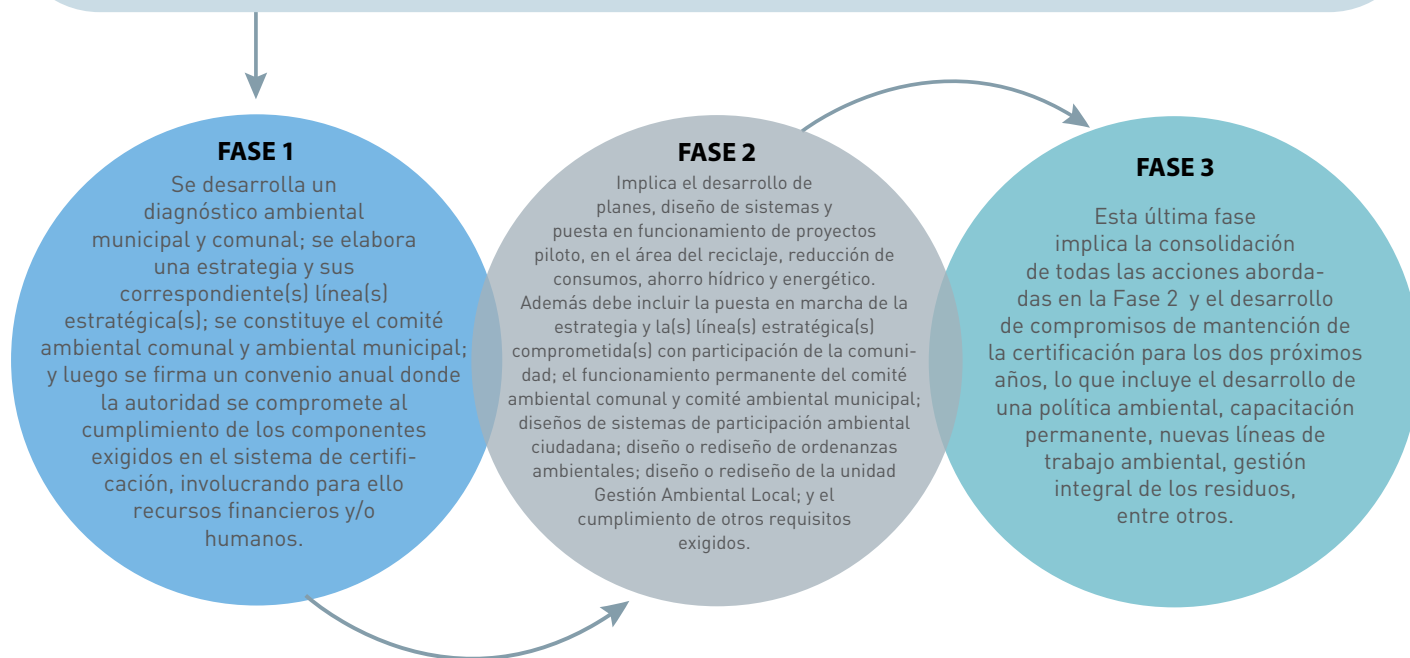


## ¿Qué es el Sistema de Certificación Ambiental Municipal (SCAM)?

Es un sistema de carácter voluntario que permite a los Municipios promover en los territorios, un modelo de gestión ambiental comunal. En este sentido, la orgánica municipal, la infraestructura, el personal, los procedimientos internos y los servicios que presta el Municipio a la comunidad deben integrar el factor ambiental en su quehacer (Guía de certificación ambiental).

Uno de los objetivos principales de este sistema es permitir que la temática ambiental se integre de forma sistematizada, estandarizada, participativa, gradual y realista en la gestión ambiental del municipio, junto con promover la participación de la comunidad.

Para que la comuna opte y obtenga la certificación ambiental, debe pasar por tres fases y cumplir con los requisitos que allí se designan:



La municipalidad, al ser parte de este sistema y obtener la certificación ambiental, además, obtiene beneficios, como: prestigio frente a la comunidad, optimización de los recursos ambientales, mejoras en la calidad de vida de la población, mejores oportunidades de inyección de recursos, alianzas internacionales que permiten apoyar proyectos y estabilidad en el sistema de gestión ambiental, entre otros.

Mayor información en: [www.mma.gob.cl](http://www.mma.gob.cl)



# ORDENANZAS MUNICIPALES PARA LA SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA

Los Municipios pueden también fomentar el desarrollo sustentable del turismo, regulando las inversiones y operaciones de empresas, a partir de la implementación de ordenanzas turísticas municipales.

## ¿QUÉ SON?

**La Ordenanza Municipal** es una norma dictada por la máxima autoridad comunal en conjunto con el Concejo Municipal y cuya validez se remonta a los límites administrativos de la comuna. Por su carácter obligatorio, estas normas pueden ser una herramienta fundamental para lograr la sustentabilidad de un destino turístico. Cada Municipio tiene la capacidad de generar reglamentos en áreas específicas de interés para la comuna y esta flexibilidad es lo que permite abordar los potenciales impactos de la actividad con la mayor eficacia y precisión posible.

## A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN LOS ELEMENTOS ESTRUCTURALES DE UNA ORDENANZA MUNICIPAL DE TURISMO.

- 1. Consideraciones:** Es un razonamiento o justificación que explica las causas que originan una ordenanza. En esta parte debe ser revisada la pertinencia legal de lo que se quiere normar.
- 2. Objeto y alcance:** Se establece el objeto ámbito de aplicación y definiciones de lo que pretende normar la ordenanza.
- 3. Elementos del sistema turístico:** Son los elementos del sistema turístico considerados o beneficiados al momento de construir la ordenanza y que están presentes en el Municipio.
- 4. Gestión municipal y coordinación:** Se refiere a la operatividad en términos generales y la coordinación pública privada existente, mencionando el rol de las autoridades y de los órganos responsables.
- 5. Deberes y derechos:** Es el compromiso recíproco que se establece para la autoridad municipal y los actores privados.
- 6. Organización de la Municipalidad:** Se refiere a la forma de la unidad que dará seguimiento las acciones, planes y proyectos. Es la estructura organizativa en términos jerárquicos y de coordinación.

Fuente: Manual de Ordenanzas Turísticas Municipales, Región de Los Ríos. **SERNATUR 2010.**



Señalética vial, comuna de Pucón



En Chile existen numerosos casos de ordenanzas municipales creadas para la regulación de la actividad turística, o bien para la sustentabilidad. Las ordenanzas se enmarcan en los siguientes grandes temas:

## PRINCIPALES TIPOS DE ORDENANZAS CON IMPACTO EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

### Conservación Patrimonio Histórico - Cultural:



- Áreas con valor urbanístico o cultural que se quiera preservar; en este ámbito puede incluso declarar zonas urbanas de conservación con normativas respecto de su uso, estética, señalética comercial, etc.
- Protección, fomento y desarrollo de los Pueblos Indígenas;
- Manifestaciones étnicas y culturales propias;
- Monumentos nacionales y arqueológicos.

### Urbanismo y Paisaje:



- Se pueden establecer reglamentos para frontis y fachadas de las construcciones habitacionales, locales comerciales y edificios de uso público;
- Asimismo, se puede regular para permisos y estilo arquitectónico de quioscos, veredas, instalaciones de terrazas, en bares y restaurantes, entre otros;
- Normar la actividad publicitaria o propagandística en la comuna, en lo que dice relación con tamaño, materialidad, aspecto estético, y otros;
- Normar el diseño de espacios públicos, bordes de caminos en sectores urbanos.

### Áreas Silvestres Protegidas:



- Con respecto a las áreas silvestres protegidas, terrestres o acuáticas, el Municipio puede crear normas para protegerlas y procurar su conservación, en coordinación con las respectivas autoridades a cargo de las mismas, sean ellas públicas o privadas.

### Medioambiente:



- Regulaciones tendientes a proteger las condiciones ambientales del territorio comunal y evitar actividades, situaciones e instalaciones que afecten el medioambiente, contaminándolo;
- La Municipalidad podrá colaborar en la fiscalización y en el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes a la protección del medio ambiente.

### Uso de espacios públicos:



- La Municipalidad debe administrar los bienes de uso público, aceras, calzadas, áreas verdes, u otros espacios públicos, instalaciones de servicios de utilidad pública tales como: agua, alcantarillado, electricidad, gas, teléfono, de transmisión de datos, televisión por cable, u otros.

### Eventos:



- Regular los actos públicos en las calles, parques y plazas, entre otros, como por ejemplo en temas de aseo, horarios y espacios para la celebración del acto, seguridad, venta de alcoholes, entre otros.



- En 2003, la Dirección de Aseo y Ornato de la Ilustre Municipalidad de Ñuñoa elaboró una ordenanza donde se establece que los vecinos deben separar sus desechos para facilitar el reciclaje de los mismos. Desde entonces se hace retiro domiciliario diferenciado de todo lo reciclable y se cuenta con un centro de acopio donde se separan los materiales para luego venderlos.



- Para conocer e implementar medidas eficientes para la gestión del territorio turístico, es recomendable consultar el libro "Gestión de la Saturación en Sitios Naturales y Culturales", publicado por la Organización Mundial del Turismo (OMT 2004).

### Actividades Turísticas, deportivas y recreativas:



- A través de ordenanzas, se pueden regular las condiciones de seguridad, protección y entrega de licencias para efectuar deportes de riesgo en el territorio comunal. Es importante regular y normar la actividad de los guías turísticos, especialmente los relacionados al rafting, canopy, ascenso a volcanes, caza, trekking, montañismo y pesca deportiva, entre otros. Se recomienda consultar Normas Chilenas de Calidad Turística para guías en [www.calidadturistica.cl](http://www.calidadturistica.cl).

### Aseo y ornato:



- Aseo de la comuna, gestión de los residuos sólidos domiciliarios y residuos grasos de establecimientos hoteleros y gastronómicos, el aseo y la limpieza de los espacios públicos, entre otros;
- A través de una ordenanza se podrá regular las sanciones para los infractores que realicen rayados y grafitis, quienes idealmente debiesen revertir los daños ocasionados a la comuna.

### Uso eficiente del agua y energía:



- La Municipalidad debe velar por un uso racional del agua en el riego de los parques y jardines públicos, además, de regular las aguas servidas;
- Asimismo, puede fijar normas sobre el uso de energías renovables en los diferentes establecimientos turísticos, municipales y de uso público, además de recurrir a sistemas de ahorro energético y energías renovables en el alumbrado público y de edificios municipales.

### Tránsito y transporte:



- Sobre los Derechos Municipales sobre el tránsito, transporte público, vehículos, estacionamientos y sus respectivos permisos, entre otros;
- Delimitar uso de pistas para taxis, buses y minibuses turísticos y sus paraderos y zonas de estacionamiento;
- Regular el uso de la bicicleta por vecinos y turistas, proveyendo ciclovías y señalización adecuadas.

### Ventas y comercio ambulante:



- Ordenanzas relativas a regular el comercio ambulante y las actividades en ferias libres y artesanales, haciéndolo más accesible y atractivo para los turistas.





Calle Fresia, comuna de Pucón

## GESTIÓN DEL PAISAJE

Con relación a temas relacionados con el paisaje los Municipios deberían enfocarse en dos áreas principales: el entorno natural y el urbano.

En lo relativo a mantener el valor paisajístico natural por ejemplo, los Municipios pueden proteger y propender a mantener franjas verdes contiguas a los caminos, evitar la pérdida de vistas privilegiadas por ejemplo por la excesiva instalación de letreros publicitarios y mantener la calidad de espacios públicos abiertos, entre otras.

Asimismo, el paisaje urbano es otra importante área que, si se descuida, puede llegar a sufrir un deterioro estético en una localidad y por ende una baja del interés de turistas por visitar la zona. El paisaje urbano está determinado por códigos arquitectónicos locales en estructuras y fachadas, la materialidad de las construcciones, la adecuada densidad de urbanización, el orden visual de la publicidad y letreros comerciales, entre otros.

Es tarea de las autoridades locales estable-

cer políticas y tomar medidas que ayuden a la conservación del paisaje de su comuna, por ejemplo generando ordenanzas locales y de esta manera, evitar que ciertas acciones produzcan una degradación física del lugar. Estas ordenanzas podrían fijar ciertos estándares de desarrollo relacionados principalmente con el control de las instalaciones turísticas. Dichos estándares se relacionan concretamente con aspectos como:

- Densidad de desarrollo, determinada por la relación entre suelo disponible y el suelo edificado en una zona o sector específico;
- Altura de edificación, aspecto importante para dar un carácter al desarrollo e integrarlo al entorno natural;
- Alineación de edificios, guardando una distancia adecuada con respecto a las líneas de costa, principales caminos y accidentes geográficos predominantes;
- Índice de edificabilidad, vale decir, la proporción máxima de una superficie que puede ser edificada.



Punete sobre el lago General Carrera, comuna de Chile Chico





### **Aceite de cocina**

Un litro de aceite contamina cerca de 1.000 litros de agua. Es por esto que la comuna de Providencia comenzó en marzo de 2010 una campaña de reciclaje de aceite usado con los restaurantes de la comuna.



### **Centro de Informaciones Turísticas (CITi)**

Uno de los principales objetivos de gestión del equipo CITi es potenciar la comuna de Providencia entre los turistas, vecinos y la comunidad en general. La idea es dar a conocer los lugares emblemáticos, la diversa oferta que ofrece el comercio local y la riqueza patrimonial que tiene la comuna.

Toda la comunidad tiene acceso en el CITi a completas bases de datos e información sobre Providencia.



### **Áreas verdes**

La comuna de Providencia tiene 737.062 metros cuadrados de áreas verdes distribuidos en 55 plazas, 14 parques, 11 plazoletas, 2.049 jardineras y otros puntos de menor tamaño. En ellos hay un total de 72.000 árboles de 60 especies distintas.



### **Flota de Bicicletas Públicas**

El servicio actualmente tiene 150 bicicletas, repartidas en 15 estaciones, y es uno de los programas mejor evaluados por las personas. Desde su creación se han realizado más de 180.000 viajes, tanto por vecinos de la comuna como por turistas. Algunos números que demuestran el éxito de esta iniciativa:

- Más de 350 usuarios diarios;
- 10.000 viajes al mes;
- 160.000 kilos de CO2 se han dejado de emitir gracias a las personas que optaron por usar las bicicletas públicas.



## PROVIDENCIA, GESTIÓN INTEGRAL EN CALIDAD Y SUSTENTABILIDAD

### Comuna de Providencia, Región Metropolitana



La Ilustre Municipalidad de Providencia, en la Región Metropolitana, se ha destacado por mantener una gestión turística municipal dedicada y sostenida en diversos ámbitos que apuntan directamente hacia un turismo más sustentable.

El Municipio cuenta con una Unidad de Turismo dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario - **DIDECO**. Las acciones municipales en relación al turismo se enmarcan en un **PLADETUR** elaborado y ejecutado en concordancia con las principales Políticas y Planes municipales existentes, con énfasis en temas como servicio al cliente, calidad turística, información turística, medio-ambiente, calidad de vida y transporte sustentable.



**Servicio al cliente:** La Municipalidad cuenta con 29 procesos certificados en torno a la norma ISO 9001:2008, de Gestión y Aseguramiento de la Calidad;

**Información y Gestión Turística:** El Centro de Información Turística de Providencia **CITi**, es la unidad gestora del turismo a nivel municipal, como también el principal punto de información turística comunal. A través de éste el Municipio realiza un importante número de actividades en temas tales como:

**Calidad Turística:** Durante los años 2010 y 2011 respectivamente se realizaron el primer y segundo Workshop de Servicios Turísticos, cuyo objetivo fue conectar a los empresarios turísticos de la comuna en torno a materias relevantes. Estos eventos fueron complementados por 2 Foros de Calidad Turística (2011), a través de los cuales el Municipio fomentó entre los empresarios turísticos de la comuna la certificación "Q" del Sistema de Calidad de los Servicios Turísticos.

**Reciclaje de Aceites:** Esta iniciativa para reciclar el aceite usado en los restaurantes tiene como objetivo principal contribuir a la minimización de residuos, y así reutilizarlos en otro proceso para generar un nuevo producto. En el caso del aceite usado, este es empleado para la generación de biocombustible, utilizado finalmente como combustible para calderas. Un litro de aceite es capaz de contaminar 1.000 litros de agua.

**Transporte Turístico Sustentable:** En 2009 Providencia comenzó la iniciativa de un sistema de 150 bicicletas públicas, cuya utilización se encuentra al alcance de cualquier ciudadano o turista que requiera utilizarlas como medio de transporte o de paseo.



**Servicio al cliente:** Durante 2010 Municipalidad recibe el Premio Nacional de Calidad, en la categoría de Organismos Públicos, siendo primera vez que dicho galardón se entrega a un Municipio.

**Calidad Turística:** Providencia es la comuna que posee a nivel nacional la mayor cantidad de servicios turísticos certificados por **SERNATUR** en calidad de servicio (30 empresas). Durante 2011, **FEDETUR** galardona al Municipio con el premio "Destino de Calidad".

**Reciclaje de Aceites:** Son 109 las empresas de la comuna entre restaurantes, hoteles y casinos que están participando activamente de éste programa llegando a reciclar alrededor de 13.200 litros en 2010.

**Transporte Turístico Sustentable:** este servicio ha transportado más de 190.000 personas dentro de la comuna logrando un ahorro de emisiones de 150.000 kilos de CO2 si se toma en cuenta que los viajes realizados en bicicleta representan un menor uso de 300.000 kilómetros de automóvil.



Barrio El Golf,  
comuna de Las Condes



## GESTIÓN DEL AGUA

La manera en cómo se distribuye el agua no es homogénea para todo el territorio nacional y teniendo en cuenta que es un recurso fundamental para el turismo, es importante cuidarla, especialmente en zonas donde existen problemas de abastecimiento y contaminación, tanto de los cuerpos de agua continentales como marinos.

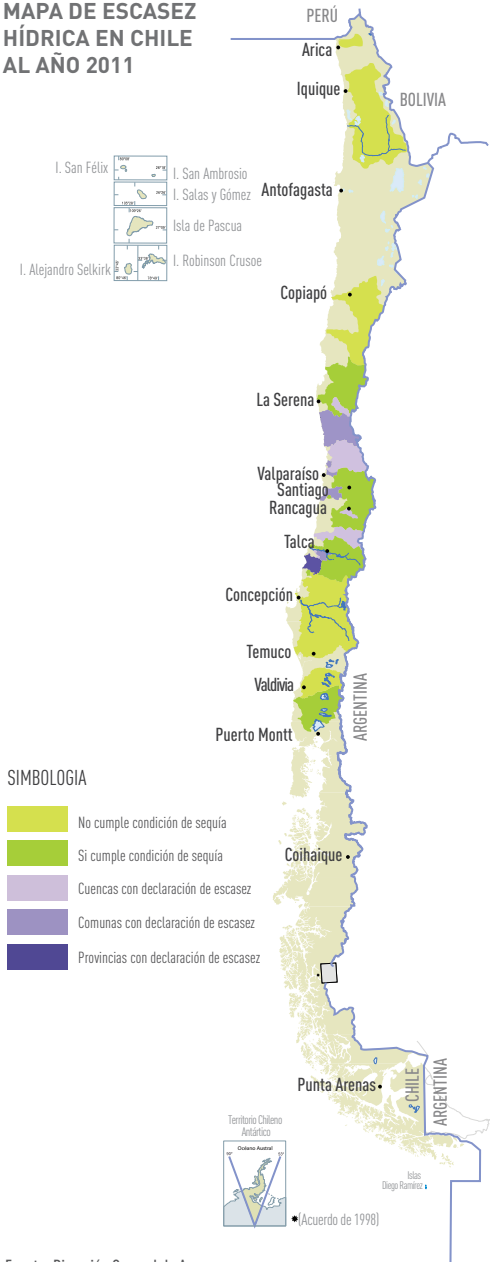
El consumo excesivo y no eficiente del agua puede destruir y degradar el recurso, amenazando su disponibilidad para satisfacer las necesidades de la comunidad local. La demanda generada por los turistas generalmente excede aquella

generada por la comunidad local, incrementándose notablemente su consumo en temporada alta.

En paralelo, un problema crítico que puede llegar a afectar el turismo, es la contaminación del agua, puesto que ello incide directamente en la experiencia del turista, impidiendo su consumo natural como también el acceso a playas, ríos y lagos. Esto puede llevar incluso a la aparición de enfermedades y la degradación de la flora y fauna de la zona, factores que pueden afectar el interés y la llegada de visitantes al destino.

Acciones para un uso eficiente y ahorro del agua en Municipalidades	Dificultad	
Realizar la mantención periódica de las instalaciones municipales de agua.	+	
Educar a la comunidad, actores del turismo y a los visitantes acerca de la importancia del agua, su conservación y buen uso.	+	
Utilizar especies vegetales autóctonas en jardines y áreas verdes municipales, que requieran menor riego.	+	
Implementar sistemas de riego de bajo consumo en parques, jardines y espacios públicos que sean de responsabilidad municipal.	+	
Monitorear la calidad de las aguas, tanto potables como servidas.	++	
Monitorear la calidad de los cuerpos de agua utilizados con fines turísticos y recreacionales.		+++
Implementar sistemas de tratamiento y reutilización de aguas en la medida de lo posible.	++	
Identificar las principales áreas donde puede alcanzarse ahorro en el consumo a nivel municipal monitoreando regularmente los consumos de agua en cada área.	+	

## MAPA DE ESCASEZ HÍDRICA EN CHILE AL AÑO 2011



Fuente: Dirección General de Aguas  
Elaboración: TURISTIKO® consultores -2012

## GESTIÓN DE LA ENERGÍA

El sector turístico tiende a consumir más energía per capita que el sector residencial, lo que puede llevar a una escasez y un aumento desmedido de la contaminación en el destino, si las fuentes energéticas son contaminantes. Por esta razón es recomendable que el Municipio establezca programas y proyectos que ayuden a mitigar el consumo excesivo de este recurso en hoteles, restaurantes y otros establecimientos turísticos, además de promover el uso de fuentes renovables de energía.

Los turistas prefieren, cada vez más, empresas y destinos que incorporan prácticas sustentables en materia energética, por lo que el uso racional de la energía y la implementación de tecnologías para su ahorro y producción limpia, junto a una adecuada comunicación a nivel del destino en su conjunto, podría contribuir a hacerlo más atractivo para los visitantes.

Es frecuente ver que en períodos de mayor afluencia de visitantes, destinos pequeños y/o localizados en zonas con escasez de precipitaciones, como en el norte de Chile, ven colapsadas sus matrices energéticas, generándose caídas en el sistema eléctrico o recurriendo a cortes programados o racionamientos de energía. En casos de este tipo, el Municipio tiene un rol clave en la sensibilización de los usuarios, por una parte y en la planificación anticipada del abastecimiento de energía para la comuna, buscando de esta manera evitar molestias para la comunidad y los turistas.



Planta de energía Solar - Calama Solar I / foto:Eco Actualidad

 Acciones para un uso eficiente y ahorro de la energía en Municipalidades	Dificultad	
Implementar sistemas de iluminación alimentados por energías renovables.	+	
Contar con sistemas temporizados de iluminación en edificios municipales y/o de carácter público, tales como edificios consistoriales, iglesias, gimnasios, monumentos y hospitales, entre otros.	+	
Utilizar ampollitas de bajo consumo en instalaciones municipales, así como en luminarias y sistemas de iluminación pública.	+	
Incentivar el uso de energías renovables por parte de la industria turística, así como en otros sectores productivos de la comuna.	++	
Educar a la comunidad, actores del turismo y a los visitantes acerca de la importancia del uso racional de la energía.		+++
Realizar mantenencias periódicas a los equipamientos municipales de mayor consumo energético, como generadores, bombas y luminarias.	++	
Evitar el exceso de iluminación decorativa en calles, plazas y espacios públicos.	+	



### GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Las distintas actividades turísticas generan un volumen importante de residuos, debido a que los turistas cuando están de viaje dejan entre tres y diez veces más residuos que en su lugar de residencia. Si a esto se suma una mala gestión de los residuos por parte de un establecimiento, además de dañar su imagen, se puede transformar en una fuente de contaminación del agua y el suelo.

Por otra parte, los sitios de acumulación de residuos se transforman en foco de enfermedades, por lo que su mal manejo puede arruinar la imagen de un destino turístico y la experiencia del turista en él, producto de la contaminación, los malos olores y el impacto negativo en el paisaje y la biodiversidad;

Por esto, la Municipalidad en conjunto con organizaciones, empresas y la comunidad puede establecer un programa que promueva la limpieza de ciertas áreas naturales de la comuna, como ha sido el caso de voluntariados en algunos litorales y humedales de Chile.

Conocer y difundir antecedentes sobre el valor ambiental de la prevención y valorización de residuos en las distintas regiones, aportará al cambio de conducta de los consumidores, dará pie a la creación de nuevos nichos de mercado y a desarrollar iniciativas que permitan sensibilizar a la comunidad y productores o distribuidores.

✓ Recomendaciones del Municipio al turista, para una buena gestión de los residuos	Dificultad		
Promover entre los turistas y residentes la reducción de residuos en sus viajes, por ejemplo, rechazando productos con envoltorios y envases innecesarios.	+		
Promover el consumo de agua proveniente de los sistemas de agua potable públicos en plazas y otros lugares de dispersión, para evitar las botellas desechables.	+		
Promover la reutilización de los objetos sin la necesidad de destruirlos o deshacerse de ellos. Imagine y otorgue un nuevo uso al envase o embalaje cuando sea posible.	+		
Promover el uso de campings previamente autorizados, priorizando aquellos que cuentan sistemas vigentes de valorización de residuos.	+		
Facilitar el uso de contenedores personales (bolsas u otros) para llevar de vuelta sus residuos, en caso que no haya basureros.		++	
Realizar una campaña anual de concientización dirigida hacia el comportamiento de los turistas.			+++

✓ Acciones para lograr una adecuada gestión de residuos sólidos en Municipalidades	Dificultad		
Contar con un sistema de recolección, tratamiento y disposición de residuos que cumpla con las regulaciones ambientales vigentes.			+++
Educar a la comunidad y actores del turismo sobre la importancia de mantener limpios y cuidar los espacios públicos, de no arrojar desechos en zonas no autorizadas y del reciclaje, entre otros temas.	+		
Facilitar la separación de los residuos en los lugares turísticos, proporcionando contenedores diferenciados para plásticos, metales, vidrio, papel y cartón.		++	
Señalar y difundir estos lugares a los turistas.		++	
Implementar un centro de recolección, separación y reciclaje de residuos sólidos (Punto Limpio).	+		
Coordinar la frecuencia de la limpieza y retiro de los residuos de los lugares turísticos.		++	



## CASO GESTION DE RESIDUOS: LIMPIEZA EN ISLA DE PASCUA

Comuna de Hanga Roa, Región de Valparaíso



Al vertedero de Isla de Pascua llegan alrededor de 5 toneladas de basura diarias, cifra que aumenta a 8 toneladas en época estival. Si esta cifra se traduce al número de habitantes, significa que cada uno genera un kilo diario de basura, lo que da un total de cerca de 2.700 toneladas de desechos anuales.

El proceso de retiro, traslado y acopio tiene un costo que la Municipalidad debe asumir utilizando un 10% de su presupuesto total en esta labor de limpieza, dineros que podrían ser destinados para otra actividad.

Si bien la isla tiene un vertedero autorizado para acopiar basura, éste no cuenta con las condiciones necesarias para funcionar correctamente ni cumple con las leyes vigentes. Esto, genera problemas como: la contaminación de aguas subterráneas, proliferación de plagas, generación de malos olores y peligro con aquellos residuos posiblemente peligrosos.



En 2009, la Municipalidad de Isla de Pascua, firmó un convenio ambiental con la empresa Acero Gerdau Aza, para reducir y sacar la basura de la isla. Así mismo, contó con el apoyo de la línea aérea **LAN**, quien se encargó del traslado de los residuos en forma gratuita.

En 2010, la Municipalidad comenzó la implementación del Plan de manejo Integral de Residuos Sólidos y Saneamiento Ambiental de Rapa Nui, una iniciativa que se comenzó a gestar en 2006 con la ayuda de la empresa Gerdau Aza.

El plan consideró la instalación de contenedores para materiales reciclables, ampliación del centro de acopio, campañas de sensibilización de la comunidad, entre otras iniciativas, las que buscan disminuir los residuos que se generan en la isla.

Otro de los puntos esenciales de este plan fue la clasificación, separación, compacto y traslado de la chatarra, iniciativa en la que Gerdau Aza tuvo un papel fundamental, ya que donó una máquina compactadora de chatarra que ayuda a reducir la contaminación ambiental.



- Implementación de nuevas tecnologías para la eliminación de residuos;
- Después de casi dos años de la llegada de la compactadora de chatarra, ya se han compactado 250 toneladas, las que fueron convertidas en ocho mil briquetas, y que fueron enviadas al continente en el buque "Aguiles";
- Este envío es considerado absolutamente histórico, dado que nunca se habían enviado este tipo de residuos ni mucho menos tal cantidad de la isla al continente;
- Se pone en marcha la **planta de reciclaje de Orito**, donde se acopia y compacta material reciclable, compuesto por: Papel, Vidrio, Fierro, Latas, Cartón, Material Peligrosos y Plástico.
- Aumenta la participación ciudadana en el proceso de eliminación de desechos.

FUENTE: Programa "Limpiemos Rapa Nui", I. Municipalidad de Isla de Pascua y Gerdau AZA



- El desarrollo de un plan de interpretación de la biodiversidad comunal ayudará a que tanto la población como los visitantes conozcan, respeten y protejan el entorno natural. La instalación de paneles interpretativos y la producción de material ilustrado, representan un método eficiente y atractivo para realizarlo.



## CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

La diversidad biológica de Chile, tanto en ambientes terrestres como en costeros y marinos, debe ser conservada y protegida. Estas áreas de alta biodiversidad enfrentan continuamente obstáculos y desafíos que afectan su conservación y uso, tales como el bajo financiamiento, la contaminación por industrias u otros megaproyectos, el creciente número de turistas que podría sobrepasar su capacidad de carga, entre otros.

La Municipalidad puede gestionar directamente o en alianzas con empresas y Organismos No Gubernamentales (**ONGs**), programas, proyectos y/o acciones que incentiven la conservación de estas áreas y logren ponerlas en valor considerando sus estados de conservación, accesos, propiedad entre otros.

De esta manera se podrán focalizar los esfuerzos municipales sobre qué, dónde, cómo y cuánto conservar o incentivar para su preservación. Asimismo, cuando la Municipalidad promueve el desarrollo de un turismo sustentable, además de ser una oportunidad para que la biodiversidad sea protegida, es una buena ocasión para que estas áreas y los espacios cercanos a ellas generen empleos e ingresos, proporcionando así un incentivo para su conservación. De la misma forma, potencia el desarrollo de actividades económicas como el ecoturismo, que a su vez impulsa la creación de nuevas áreas protegidas públicas y privadas.

Un turismo con altos estándares de sustentabilidad contribuye a la protección y conservación de la naturaleza, pues le agrega valor al patrimonio natural y a los sistemas ecológicos, además de sensibilizar a la población local y al visitante respecto de su entorno.



Parque Tantauco, comuna de Quellón



## PROTECCIÓN RESERVA MARINA



### Comuna de Navidad, Región del Libertador General Bernardo O'Higgins

El Proyecto **Reserva Marina de Navidad** es un esfuerzo único para crear una nueva área marina protegida en Navidad, que protege biodiversidad marina de importancia global, ubicada en un pequeño pueblo rural en la costa central de Chile.

La peculiaridad de este proyecto radica en que fue iniciado por un grupo de pescadores y autoridades locales, quienes se acercaron a los científicos de **ECIM** con la idea de establecer una reserva marina en las aguas costeras adyacentes a su pueblo.

Este proyecto es un modelo potencial para el desarrollo local de áreas marinas protegidas en Chile (y potencialmente a nivel mundial), particularmente en lo que respecta a la activa participación de pescadores artesanales y Municipalidades, en colaboración con científicos especializados en conservación.



Para llevar a cabo el proyecto se formó un equipo de colaboración formado por:

- Representantes de la Municipalidad;
- Organizaciones de pescadores locales;
- Estación Costera de Investigación Marina de la Universidad Católica.

Entre las principales acciones que contempla el proyecto se cuentan:

- Definir el área de la reserva marina, la recolección de datos de línea base y la aplicación del status de área protegida, además del desarrollo de un plan de manejo;
- Difundir a la comunidad local sobre la significancia de la reserva marina, y la identificación de beneficios económicos y de otro tipo que la reserva podría generar para la comunidad, por ejemplo a través de oportunidades educacionales y de ecoturismo.

FUENTE: I. Municipalidad de Navidad





- El Ministerio del Medio Ambiente, en su página web, cuenta con una sección específica denominada “quiero mejorar mi huella”. Se recomienda revisarla y a partir de esta herramienta interactiva, diseñar la propia en base a los registros disponibles. <http://www.mma.gob.cl/1304/w3-article-52318.html>



### MEDICIÓN DE HUELLA DE CARBONO

La Huella de Carbono es el cálculo de la suma de los **Gases de Efecto Invernadero (GEI)** emitidos, directa o indirectamente, por un individuo, empresa, organización o por el destino en su totalidad, y que provocan, entre otras reacciones adversas, el **cambio climático**. Los **GEI** pueden ser medidos a través de un inventario de emisiones asociadas a los procesos productivos o de consumo del Municipio, con el fin de identificar concretamente estrategias y acciones para su disminución y compensación.

Es recomendable para cualquier institución, medir la huella de carbono. Lo anterior permite reconocer el status quo en términos de emisiones, y a su vez, implementar acciones para disminuirlas. En cuanto los Municipios adopten esta buena práctica, podrán difundir los resultados y la iniciativa entre actores locales relevantes. Por ejemplo otras instituciones públicas, empresarios locales relacionados o no con turismo, entre otros.

Al medir la huella de carbono, se debieran considerar al menos las emisiones relacionadas con los siguientes ítems:

- Transporte de los funcionarios (desde sus hogares al lugar de trabajo, viajes aéreos o terrestres por motivos de trabajo, otros);
- Consumo energético;
- Consumo de Combustibles (diesel, gasolina, gas y otros);
- Uso de gases refrigerantes para aire acondicionado;
- Uso de materias primas (resmas de papel principalmente).

Todas estas mediciones están sujetas a la disponibilidad de registros de una institución y/o empresa, y se recomienda que las estimaciones sean anuales.

Entre las recomendaciones que los Municipios pueden transmitir a otras instituciones y empresarios para que midan su huella de carbono y puedan reducir las emisiones, se consideran algunas de las siguientes:

- Realizar una campaña interna entre funcionarios y/o empleados para sensibilizar y transmitir buenas prácticas relacionadas con consumo energético, reciclaje y reducción en el uso de papel, entre otros;
- Ofrecer mecanismos para que las empresas y/u organizaciones puedan compensar sus emisiones, a través de la compra de bonos de carbono;
- Facilitar en las instalaciones propias, estacionamientos para bicicletas, vigilancia de las mismas, entre otros;
- Organizar campañas de reciclaje de residuos sólidos y líquidos entre las empresas del sector;
- Incentivar a través de campañas de sensibilización e información, la medición de la huella de carbono de las empresas del sector turismo, bajo un método uniforme establecido para la comuna;
- Ofrecer a los turistas la posibilidad de compensar su huella de carbono en la comuna, por ejemplo, a través de programas de reforestación;
- Incentivar la implementación de **Acuerdos de Producción Limpia (APL)** para los sectores hotelero y gastronómico.

### HUELLA DE CARBONO MUNICIPAL

#### ■ IDENTIFICA

Fuentes de emisiones



#### ■ MIDE

Huella de carbono



#### ■ REDUCE

Implementando medidas



#### ■ COMPENSA

Emisiones con proyecto de reducción de GEI



#### ■ COMUNICA

Los resultados y desafíos



## MEDICIÓN DE HUELLA DE CARBONO MUNICIPAL

Comuna de Vitacura, Región Metropolitana



Vitacura tomó la decisión estratégica de convertirse en la **primera Municipalidad de Latinoamérica en reducir sus emisiones de gases invernadero**. Con esto se marcó el inicio de un proceso inédito a nivel nacional de mediciones de CO<sub>2</sub> y su reducción al interior de las empresas y organizaciones chilenas de los más diversos rubros.

El proceso se inició a principios de diciembre de 2008, cuando el Centro Cívico de Vitacura, sus colegios y consultorios se sometieron a la **metodología de cálculo del GHG (Greenhouse Gas Protocol)**, que permite estimar las emisiones de gases efecto invernadero directas e indirectas.

La medición de la huella de carbono **fue ejecutada por Fundación Chile en una iniciativa conjunta** que tuvo por objetivo emprender en el país la neutralización de los gases de efecto invernadero al interior de las empresas y organizaciones de los más diversos rubros.



El proceso consideró la medición de los siguientes componentes:

- Vehículos municipales
- Compra de electricidad
- Viajes en avión de sus ejecutivos
- Transporte contratado por el personal
- Transporte de materias primas, productos o residuos.

Adicionalmente el Municipio estableció un sistema en el que cada persona que renovara su permiso de circulación en la comuna, podría acceder voluntariamente a una medición de su huella de carbono vehicular, señalando el tipo de vehículo y el promedio diario de desplazamiento y posteriormente pagando un monto por la emisión de CO<sub>2</sub>. Así este pago se transformó en un bono de inversión en proyectos que reduzcan la contaminación en la comuna.

Finalmente, se obtuvo el resultado en toneladas de CO<sub>2</sub>, el cual fue neutralizado mediante la compra de certificados de reducción de emisiones en el mercado voluntario bajo el estándar VCS (Voluntary Carbon Standard).



**Los grandes beneficios** de esta primera neutralización de CO<sub>2</sub> por parte de la Municipalidad de Vitacura radican en la **disminución del calentamiento global del planeta**, la colaboración hacia un Municipio limpio para sus vecinos y el aporte para **transformar a Chile en un país líder** en este tipo de iniciativas de energías renovables.

El resultado cuantificable de la iniciativa consiste es una compensación de 1.500 toneladas de CO<sub>2</sub> anuales en el mercado internacional de los bonos de carbono.



FUENTE: Dirección de Medioambiente, I. Municipalidad de Vitacura



## FUENTES ADICIONALES DE INFORMACIÓN

**Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible.** Guía para el pequeño y mediano empresario. Rainforest Alliance, San José, 2005.

**Código Ético Global del Turismo. Organización Mundial de Turismo.** Santiago, 1999.

**Compendio de Buenas Prácticas Sustentables.** FEDETUR, Santiago, 2010.

**Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica.** SNV y Rainforest Alliance. 2009.

**Guía de Buenas Prácticas para un Turismo Sustentable.** SERNA-TUR, Departamento de Planificación. Santiago, 2008.

**Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible,** Hacia un turismo responsable. Promperu, Lima, 2006.

**Handbook on Tourism Destination Branding.** Organización Mundial de Turismo y Comisión Europea de Turismo. Madrid, 2009.

**Manual de Ordenanzas Turísticas Municipales,** Región De Los Ríos. SERNATUR. Valdivia 2011.

**Manual de prácticas responsables de turismo sostenible.** Gobierno Municipal de Rurrenabaque, Dirección de Turismo. Beni, Bolivia. 2009.

**Por un Turismo más Sostenible, Guía para responsables políticos.** Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y Organización Mundial de Turismo. 2006.

**Serie de Publicaciones: Cambio Climático; Eficiencia** de los recursos; Desastres y conflictos; Gobernanza ambiental; Sustancias nocivas y desechos peligrosos; Gestión de los ecosistemas. PNUMA, París, 2003.

**Gestión de la Saturación Turística en sitios de interés natural y cultural.** Guía Práctica. Organización Mundial de Turismo. Madrid, 1999.

**Turismo Sostenible y Gestión Municipal,** Agenda para Planificadores Locales: Edición para América Latina y El Caribe Organización Mundial del Turismo. Madrid, 1999.

**Turismo Sostenible y Gestión Municipal,** Agenda para Planificadores Locales. Organización Mundial del Turismo, Madrid, 1999.

**Tourist Safety and Security.** Practical Measures for Destinations. Organización Mundial del Turismo. Madrid, 1997.

**What the tourism industry can do to improve its performance?** A manual for water and waste management. UNEP, Paris, 2003.

### WEB DE INFORMACIÓN

- Asociación Chilena de Municipalidades  
[www.munitel.cl](http://www.munitel.cl)
- Asociación de Municipios Turísticos de Chile  
[www.munitur.cl](http://www.munitur.cl)
- Consejo Internacional de Iniciativas Ambientales Locales  
[www.iclei.org](http://www.iclei.org)
- Consejo Nacional de la Cultura y las Artes  
[www.cnca.cl](http://www.cnca.cl)
- Federación de Empresas de Turismo de Chile  
[www.fedetur.org](http://www.fedetur.org)
- Organización Mundial del Turismo  
[www.unwto.org](http://www.unwto.org)
- Patrimonio de la Humanidad en Chile  
[www.unesco.org](http://www.unesco.org)
- Programa Arriba MiPyme  
[www.arribamipyme.cl](http://www.arribamipyme.cl)
- Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente  
[www.pnuma.org](http://www.pnuma.org)
- Programas de Turismo Social del Gobierno  
[www.vacacionesterceraedad.cl](http://www.vacacionesterceraedad.cl)  
[www.giradeestudios.cl](http://www.giradeestudios.cl)
- Servicio Nacional de Turismo  
[www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl)
- Sistema Nacional de Información Ambiental  
[www.sinia.cl](http://www.sinia.cl)
- Subsecretaría de Desarrollo Regional  
[www.subdere.cl](http://www.subdere.cl)



## GLOSARIO DE CONCEPTOS

**Actores del turismo:** Autoridades, operadores turísticos, empresas, trabajadores, organizaciones sociales e instituciones públicas y privadas vinculadas directa e indirectamente con la actividad turística.

**Atractivos:** Recursos materiales e inmateriales del territorio que motivan el desplazamiento turístico hacia el destino.

**Calidad:** Es la propiedad de los bienes y servicios que permite que los productos satisfagan las necesidades y expectativas razonables de los visitantes en función del valor que reciben y perciben en el marco de la sustentabilidad.

**Calidad del empleo:** Condiciones laborales que implican libertad, equidad, seguridad y dignidad, en la que los derechos son respetados, con remuneración adecuada y protección social.

**Comercio justo:** representa una alternativa al comercio convencional y se basa en la cooperación entre productores y consumidores. Este ofrece a los productores un trato más justo y condiciones comerciales más provechosas; les permite mejorar sus condiciones de vida y hacer planes de futuro. Para los consumidores, es una manera eficaz de reducir la pobreza a través de sus compras diarias.

**Contaminación:** Acción y efecto de introducir cualquier tipo de influencia física, química o biológica en un medio a niveles más altos de lo normal, que puede ocasionar daño en el sistema ecológico produciendo un desequilibrio.

**Desarrollo local:** Convergencia entre agentes locales que interactúan dentro de

los límites de un territorio, componiendo estrategias para impulsar objetivos comunes con el fin de elevar la calidad de vida y el bienestar de la población local.

**Desarrollo sustentable:** Desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas.

**Destino turístico:** Lugar del territorio en el que se encuentra al menos un atractivo que motiva la visita al territorio, compuesto por los equipamientos necesarios para los visitantes así como la infraestructura que une al destino con los mercados emisores.

**Eficiencia energética:** Capacidad de los equipos para conseguir el mayor rendimiento con el menor consumo de energía.

**Energía limpia:** Fuentes de energía cuyo modo de obtención o uso no emite subproductos que puedan incidir negativamente en el medio ambiente.

**Equipamiento:** Conjunto de estructuras físicas administradas por la actividad pública o privada donde se prestan los servicios básicos para el visitante.

**Experiencia turística:** Sensaciones y conocimientos que se obtienen por la práctica de actividades turísticas.

**Impacto ambiental:** Efectos que una acción humana produce en el medio ambiente.

**Patrimonio:** Conjunto de bienes materiales e inmateriales de la cultura y la naturaleza, valorados por segmentos

significativos de la sociedad, a los cuales se les asignan valores simbólicos del pasado, del presente y visión de futuro.

**Punto limpio:** Instalación para el depósito de residuos segregados que no se gestionan a través del servicio municipal que recolecta.

**Reciclar:** Transformación de los residuos, dentro de un proceso de producción, para su fin inicial o para otros fines.

**Reducir:** Principio básico para el manejo de residuos, consiste en evitar el consumo excesivo de productos, sobre todo los que generan residuos difíciles de reciclar.

**Residuo:** Según la Real Academia de la Lengua, el término residuo significa lo que resulta de la descomposición o destrucción de una cosa; parte o porción que queda de una cosa (dicha denominación ha desplazado a la acepción "basura").

**Reutilizar:** El empleo de un producto usado para el mismo fin para el que fue diseñado originariamente.

**Turismo Social:** Comprende todos aquellos instrumentos y medios, a través de los cuales se otorgan facilidades para que las personas de recursos limitados, jóvenes, personas con capacidades diferentes y adultos mayores viajen con fines recreativos, deportivos y/o culturales en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad y comodidad.



«Autorizada su circulación en cuanto a los límites y fronteras actuales de Chile, por Resolución N° 109 del 08 de marzo de 2012 de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado». La edición y circulación de mapas, cartas geográficas u otros impresos y documentos que se refieran o relacionen con los límites y fronteras de Chile no comprometen, en modo alguno, al Estado de Chile, de acuerdo con el Art. 2° letra g del DFL N° 83 de 1979, del Ministerio de Relaciones Exteriores. TIRAJE: 10.000 ejemplares.



Gobierno  
de Chile