



Poloc

CORPORACIÓN DE DESARROLLO
POSICIONAMIENTO LOCAL

REGISTRO TALLER
PLAN DE ACCION GESTION DE DESTINO
VILLARRICA, PUCON Y CURARREHUE

SOLICITANTE
Agencia Regional de Desarrollo Productivo Araucanía
CORFO, PTI

Julio, 2008

www.poloc.org

AV. Francisco Bilbao 2704 – A | 02-2741386 | Región Metropolitana
Claro Solar 471 – 203 | 045-642136 | Región de la Araucanía

I. Antecedentes

La creciente importancia del turismo está haciendo que los destinos turísticos necesiten de estructuras de gestión del territorio que integren a todos los agentes implicados y les permita competir en un mercado donde el turista es cada vez más difícil de conseguir. Al mismo tiempo, deben prever y gestionar los impactos que esta actividad provoca en la zona. Esto involucra la coordinación entre agentes del destino, la estructuración de la oferta y los servicios, las infraestructuras, la legislación, la formación, captación de proyectos y financiamiento, gestión y asignación de recursos, etc.

Tradicionalmente, las organizaciones han sido estructuradas desde el ámbito público y orientadas principalmente a la promoción global del destino, pero cada vez se están enfocando más hacia entidades mixtas con aportación público-privada pensadas para integrar a la mayoría, y generar sinergias que permitan hacer un destino más competitivo.

En este contexto general surge la necesidad de discutir y proyectar el destino turístico de Araucanía Lacustre, que puede llegar a constituirse como uno de los destinos más relevantes de Chile, por sus riquezas naturales y su gran potencial de desarrollo.

II. Proceso de Fortalecimiento de la Gestión de Destino Turístico de las comunas de Villarrica, Pucón Curarrehue

Uno de los tres ejes priorizados por la Agencia Regional de Desarrollo Productivo de La Araucanía, es el turismo de intereses especiales de naturaleza y cultura. En ese marco la Agenda de Desarrollo Productivo de la Región, ha establecido una visión del sector al 2018, donde se ve a la Araucanía como uno de los 5 principales destinos turísticos de naturaleza de América del Sur.

Para alcanzar esta aspiración, se considera necesario implementar el modelo de gestión de destino para la región y para cada una de sus cinco áreas turísticas: Araucanía Andina, Nahuelbuta, Temuco, Araucanía Costera y Araucanía Lacustre.

En ese contexto los días 29 y 30 de mayo de 2008 se realizó en la ciudad de Villarrica un taller con la participación de empresarios, servicios públicos y municipios, en que se acordó que la Corporación Destino Araucanía, será la que congrege a las organizaciones de las comunas de Villarrica, Pucón y Curarrahue, asumiendo la gestión de este destino.

Primer Taller, principales acuerdos:

a) Una visión de desarrollo que se evidencia en la siguiente declaración:

“Queremos ser un destino turístico reconocido internacionalmente con identidad local, liderado por su comunidad organizada, que cuenta con una oferta diferenciada y patrimonio de naturaleza y cultura único con servicios de calidad sustentable.”

b) Una misión:

La Corporación del Destino Araucanía Lacustre, es una instancia privada – pública, inclusiva, con personalidad jurídica, integrada por actores representativos de las comunas de Curarrehue, Villarrica y Pucón, la cual tiene como misión organizar y coordinar la gestión de la oferta turística sustentable

a través de un Plan Estratégico a corto, mediano y largo plazo con seguimiento y control de parte de los actores involucrados.

c) Valores que practica

- Respeto
- Compromiso
- Confianza
- Transparencia
- Cooperación
- Cumplimiento – Acuerdo (Seriedad)
- Participación
- Velar por el bien común del territorio
- Conciencia medio ambiental y turística
- Responsabilidad social
- Asociatividad

En dicha instancia se acordó la realización de una nueva jornada de trabajo para avanzar en un plan de acción e iniciativas para implementar el modelo de gestión del destino.

III. Taller Plan De Acción Gestión de Destino Villarrica, Pucón y Curarrehue

Fecha: 01 de Julio de 2008.

Objetivos del Taller

Objetivo General

Facilitar el proceso de construcción participativa de un plan de acción de corto y mediano plazo para la Corporación Destino Araucanía como instancia encargada de la gestión de destino turístico de Araucanía Lacustre

Objetivos Específicos y Productos

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PRODUCTOS
Validar acuerdos del taller del 29 y 30 de mayo	Proceso de definición de estructura organizacional validado
	Visión de Destino validada
Consensuar las principales problemas o brechas de competitividad del destino	Brechas identificadas y priorizadas
Definir un plan de acción de corto plazo para el destino Araucanía lacustre	Plan de acción con iniciativas, líderes y próximos pasos definidas y comprometidas.
	Acta de acuerdos del Destino suscrita por representantes privados y públicos.

I. Preparación del Taller:

a. Reunión Pontificia Universidad Católica sede Villarrica:

a.1 Asistentes:

- María Cecilia García: Directora Agencia Regional de Desarrollo Productivo Araucanía
- Bernarda Espinoza: Gerente PTI Turismo CORFO
- Jerónimo Molina: Director de SERCOTEC
- Tai Zimmerman: Corporación Destino Araucanía
- Tomás Mera: Municipalidad de Villarrica
- Santiago Fernandez: SERNATUR
- Erika Salazar, Directora Ejecutiva Corporación POLOC
- Roberto Concha, Corporación POLOC

a.2 Objetivo:

Revisar y consensuar el Programa Taller Plan de Acción Gestión de Destino Villarrica, Pucón Curarrehue.

a.3 Principales Acuerdos:

- Se acordó validar la visión construida en el primer taller y desagregarla en sus elementos estructurantes para, a partir de éstos, identificar las brechas que servirían de insumo para el Plan de Acción.
- Se acordó que los principales productos del Taller debían ser el rescatar elementos esenciales para la construcción de un Plan de Acción del Destino Araucanía Lacustre e identificar LIDERES que se hicieran cargo de la coordinación de acciones y personas entorno a los temas identificados.

b. Reunión SERNATUR:

b.1 Asistentes:

- María Cecilia García: Directora Agencia Regional de Desarrollo Productivo Araucanía
- Ricardo González: Departamento de Planificación SERNATUR
- Bernarda Espinoza: Gerente PTI Turismo CORFO
- Erika Salazar: Directora Ejecutiva Corporación POLOC

b.2 Objetivo de la reunión:

Revisar la propuesta final de programa y metodología a utilizar para el Taller de Plan De Acción Gestión de Destino Villarrica, Pucón y Curarrehue.

Entregar contexto y antecedentes de la iniciativa a Ricardo González del Departamento de Planificación de SERNATUR.

b.3 Principales Acuerdos:

- Se validaron los momentos establecidos en el programa y la metodología a utilizar para alcanzar los productos esperados.
- Se acordó el diseño de los papelógrafos que serían utilizados para identificar las brechas.
- Se concordaron los énfasis que daría en su presentación
- Se definió el Mapa de Destino a ser utilizado para el momento de llegada de los participantes, que sería proporcionado por Ricardo González.

c. Programa Definitivo:

PROGRAMA TALLER DE PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN DE DESTINO VILLARRICA, PUCÓN Y CURARREHUE			
HORA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTOS
9°°- 9:30	Inscripciones	Entrega de Credencial y Materiales Inscripción en una lista de registro de asistencia A medida que vayan entrando al salón se hará un recorrido por la Ruta de la Validación, establecida con flechas rojas en el suelo. El sentido es que los asistentes lean en los papelógrafos distribuidos en la sala los principales acuerdos alcanzados en la jornada anterior. Finalmente este camino llega a un Mapa de Destino (Figura 1) puesto en el suelo, que representa los distintos ámbitos de actores.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ lista de inscritos ▪ Diagrama del destino con actores identificados por ámbitos.
9:30- 10°°	Bienvenida	Recapitulación Acuerdos alcanzados en la Jornada Anterior. Presentación Programa de la Jornada (énfasis en el respeto a los tiempos)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos Generales de la jornada anterior validados ▪ Misión y Visión Validadas ▪ Programa de la Jornada presentado y validado
10°° - 11°	Presentación Modelo de Gestión Integral de Destinos Turísticos	Exposición de Ricardo González, Departamento de Planificación, SERNATUR Se analizarán conceptos y casos con los que se puede comparar la experiencia de Araucanía (Benchmarking)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco comparativo socializado. ▪ Insumos para el taller.
11°°- 11:45	<p>Brechas de Competitividad</p> <p><u>Identificación</u></p> <p>Brechas de Competitividad</p> <p><u>Priorización</u></p>	<p>Breve introducción relativa al concepto de brecha y al ejercicio. Se trabajará la identificación de Brechas por ámbitos extraídos de la desagregación de la visión que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Destino Turístico sustentable - Reconocimiento Internacional - Identidad Local - Comunidad Organizada - Oferta diferenciada - Patrimonio y Cultura - Servicios de Calidad <p>Se distribuirán en la sala papelógrafos con los ámbitos y algunas brechas previamente identificadas (extraídas de documentos, entre otros). Los asistentes deberán recorrer la sala leyendo las brechas propuestas y agregando otras que estimen convenientes.</p> <p>Luego de realizado el trabajo de identificación de las brechas, se procederá a priorizarlas.</p> <p>Para este momento se dará la instrucción que cada participante cuenta con diez votos para distribuir en las brechas que consideren más relevantes de superar, la administración de los votos es absolutamente individual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de Brechas Identificadas y desagregadas por ámbito. ▪ Las Brechas Identificadas con esta metodología participativa permitirán entregar un panorama general acerca de lo que los asistentes visualizan como impedimentos para avanzar hacia su visión. ▪ Listado de Brechas Priorizadas por ámbito ▪ Este es un insumo fundamental a considerar para futuras acciones a emprender en el territorio
	CAFÉ		

HORA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO
12:00 13:15	Trabajemos y comprometámonos con las Acciones	<p>Las 15 brechas más votadas, serán distribuidas en 5 papelógrafos con 3 brechas cada uno. Luego se les pedirá a los participantes que se inscriban en alguno de los papelógrafos, eligiendo aquellas brechas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vistas como factibles de revertir en el corto plazo. - Que pueden comprometer acciones concretas de parte de quien las elije. <p>Luego se forman grupos con personas que eligieron las mismas brechas. Los grupos no deben tener más de 10 personas. (Si hay 12 personas que se inscriben en el mismo listado se deben formar 2 grupos de 6).</p> <p>Cada grupo debe diseñar acciones concretas en torno a las brechas elegidas, con responsables, plazos y productos, que entreguen un camino estratégico para acortar esas brechas. Deberán partir por aquella que genere mayor compromiso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecimiento del diálogo y trabajo en equipo ▪ Consenso entorno a brechas y caminos para abordarlas ▪ Compromiso de los actores para desarrollar acciones concretas entorno a las brechas priorizadas.
13:15 15°°	ALMUERZO		
15°° - 15:15	Vitalizador	Trabajo Corporal para activar el cuerpo y potenciar la concentración	Asistentes atentos y dispuestos a trabajar
15:15 – 16°°	Socialización de Compromisos (declaraciones) Exposiciones por Grupos	<p>Cada Grupo deberá exponer los acuerdos alcanzados dentro del grupo.</p> <p>Se solicitará a los expositores que presenten los resultados del trabajo por grupo en un formato power point tipo que se entregará.</p> <p>Se dará énfasis en los compromisos que se adquieran por grupos de trabajo, donde se deberá poner un responsable de liderar cada acción planteada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones diseñadas con productos y agenda asociada. • Grupos comprometidos con líderes que impulsen las acciones diseñadas
6°° - 17:15	Corporación	Propuesta de Modificación de estatutos	Estatutos modificados
17:15	CIERRE		

DESARROLLO DEL TALLER:

PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN DE DESTINO VILLARRICA, PUCÓN Y CURARREHUE

I. Bienvenida:

- Recapitulación Acuerdos alcanzados en la Jornada Anterior.
- Presentación Programa de la Jornada (énfasis en el respeto a los tiempos)



Los participantes ingresaron al salón y se dirigieron de inmediato a un mesón ubicado estratégicamente para no perturbar el flujo de los asistentes. En dicho mesón, procedieron a inscribirse en una matriz donde debían detallar sus datos personales y de contacto, de manera de contar con información completa de los asistentes y generar una base de datos actualizada que facilitara la entrega de información por parte de las instituciones involucradas en el proceso (ANEXO I).

Una vez inscritos, se invitó a los participantes a recorrer la RUTA DE LA VALIDACIÓN. Esta consistió en recorrer un camino definido con flechas rojas en el salón, donde los asistentes a medida que avanzaron, pudieron leer los principales acuerdos alcanzados en el taller anterior, escritos en los papelógrafos distribuidos estratégicamente.

RUTA DE LA VALIDACIÓN

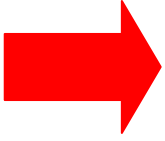
VISIÓN:

QUEREMOS **SER UN DESTINO TURÍSTICO RECONOCIDO INTERNACIONALMENTE CON IDENTIDAD LOCAL LIDERADO POR SU COMUNIDAD ORGANIZADA QUE CUENTA CON UNA OFERTA DIFERENCIADA Y PATRIMONIO DE NATURALEZA Y CULTURA ÚNICO CON SERVICIOS DE CALIDAD**

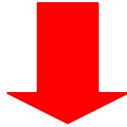
VALORES

- RESPETO
- COMPROMISO
- CONFIANZA
- TRANSPARENCIA
- COOPERACIÓN
- CUMPLIMIENTO- ACUERDO
- PARTICIPACIÓN
- BIEN COMPUN
- CONCIENCIA MEDIO- AMBIENTAL Y TURÍSTICA
- RESPONSABILIDAD SOCIAL
- ASOCIATIVIDAD

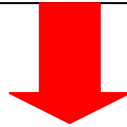




OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DESTINO TURÍSTICO	
Del territorio de destino	→ Caracterización de las condiciones y estado de conservación del territorio
Los Actores del destino	→ Diagnóstico y Fortalecimiento institucional a las organizaciones funcionales, gremiales, turísticas del destino
Organización de gestión De Destino	→ Fortalecer y consolidar alianza público- privada
Plan Estratégico de Destino	→ Elaboración de un Plan Estratégico con participación activa de los actores relevantes del turismo



PROMOCIÓN PÚBLICO PRIVADA	[Fortalecer y consolidar alianza público- privada a través de la modificación de estatutos Corporación Destino Araucanía Posicionar a nivel nacional e internacional Araucanía como destino de Naturaleza
CALIDAD INTEGRAL	[Incentivar el Ordenamiento Territorial, la atracción de inversiones y la certificación de servicios para mejorar la satisfacción de los visitantes (Objetivos estratégicos del plan)



MISIÓN CORPORACIÓN DESTINO ARAUCANÍA

LA CORPORACIÓN DE DESTINO ARAUCANÍA LACUSTRE ES UNA INSTANCIA PRIVADA PÚBLICA INCLUSIVA CON PERSONALIDAD JURÍDICA INTEGRADA POR ACTORES REPRESENTATIVOS DE LAS COMUNAS DE: VILLARRICA, PUCÓN, CURARREHUE, LA CUAL TIENE COMO MISIÓN ORGANIZAR Y COORDINAR LA GERSTIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA SUSTENTABLE A TRAVÉS DE UN PLAN ESTRATÉGICO A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO CON SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PARTE DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS



PRÓXIMOS PASOS

LA COMISIÓN DE TRABAJO PARA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN ESTATUTARIA: CASTILLO, ZIMMERMAN, GARCÍA

PRÓXIMA REUNIÓN TALLER: MARTES 1° DE JULIO

SE REMITIRÁ A LOS ASISTENTES LOS ESTATUTOS DE LA CORPORACIÓN DESTINO ARAUCANÍA

El recorrido de esta ruta permitió, además de recordar los principales acuerdos alcanzados en la reunión anterior, entregar contexto para las conversaciones y temas que se trabajarían en el Taller, de modo de evitar repetir conversaciones y por ende desperdiciar tiempo en re- visar y re- mirar acuerdos previamente alcanzados.

Como se señalara en párrafos anteriores, la ruta culminó en un gran mapa de destino ubicado en medio del salón, en el suelo. A cada participante en el momento de la inscripción se le entregó un POS IT con forma de estrella, donde pusieron su nombre y rubro y luego debieron ubicarlo en el mapa que estaba en el suelo a la espera de ser completado por los actores del territorio (Figura n°2).

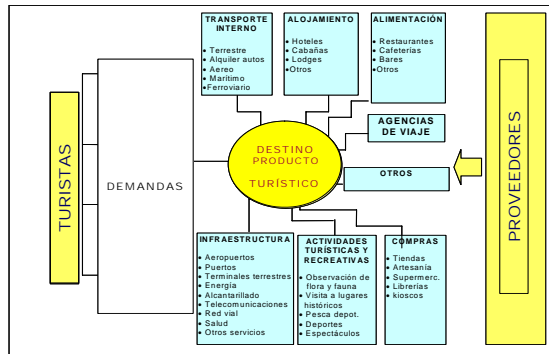
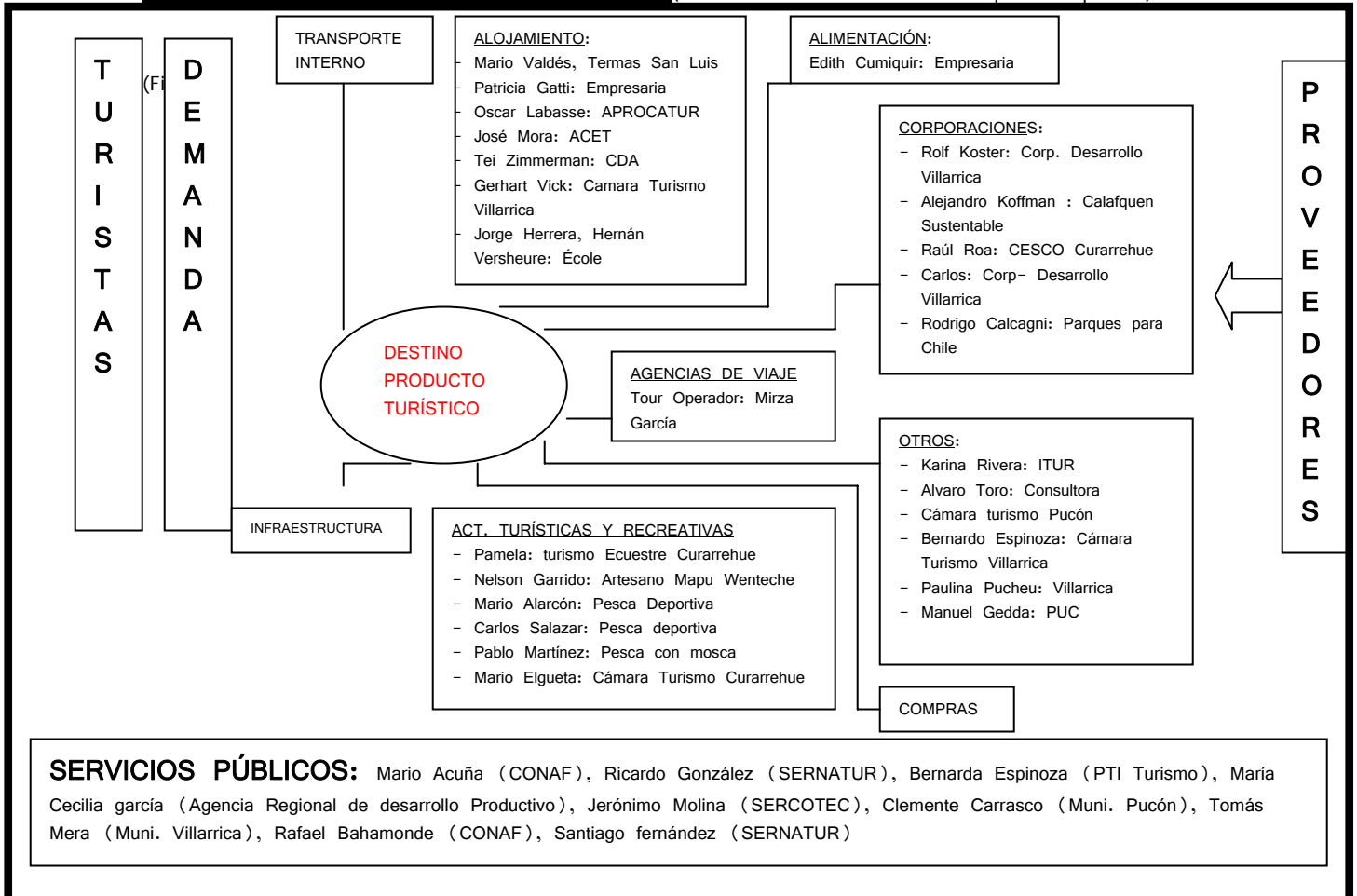


Figura n°1

MAPA DE DESTINO ARAUCANÍA LACUSTRE (Confeccionado con los asistentes que se mapearon)





Para cerrar el momento de llegada, se realizó un círculo entorno el mapa de destino, para que los asistentes visualizaran qué áreas del mapa no estaban siendo representadas por algún asistente en la reunión. En ese momento se visualizó la falta de personas relacionadas con el tema infraestructura, compras, transporte interno, muy poco en alimentación y en tour operadores. Se destacó la presencia de estrellas (es decir personas- empresas) en el rubro actividades turísticas recreativas, ya que eso implica que están generando productos con mayor valor agregado. Se enfatizó la necesidad de trabajar y generar productos para las demandas segmentadas.

Finalmente se realizó una dinámica de presentación, que fue adecuada también para recoger expectativas de los asistentes. La idea fue presentarse con el nombre y una palabra que describiera lo que esperaban de la jornada, lo que más se reiteró fueron:

Acciones concretas, Avanzar, Acuerdos, Eficiencia.

PRESENTACIÓN MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE DESTINOS TURÍSTICOS

Ricardo González, División Planificación
SERNATUR

El experto invitado, a través de la entrega de elementos conceptuales y ejemplos prácticos con apoyo de una presentación power point (Anexo II), desarrolló temáticas relacionadas con los conceptos de Territorio de Destino y Actores de Destino, recalcando la necesidad de contar con una Organización de Gestión de Destino (O.G.D.). De acuerdo al expositor, para lograr éxito y sustentabilidad en el trabajo de gestión de destinos es fundamental contar con una organización que sustente y soporte las coordinaciones-articulaciones y que lidere las acciones para concretar la gestión necesaria.



La exposición tuvo una duración de aproximadamente una hora, luego de lo cual se abrió la conversación a los asistentes para que pudieran plantear sus dudas al invitado. Este momento fue muy necesario y bien valorado por los asistentes.

Las principales dudas planteadas surgieron entorno a las siguientes preguntas:

- **¿POR QUÉ LOS EMPRESARIOS CONSIDERAN COMO GASTO LAS INVERSIONES ARTICULADAS?:** la respuesta tuvo relación con el trabajo des-articulado que realizan los empresarios hoy en el país (no sólo en Araucanía Lacustre, éste se identificó como un problema generalizado). Además de lo anterior, se recalcó que falta la identificación de problemas que abordados en conjunto, generen un impacto positivo para todos los involucrados. Se enfatizó la necesidad de entender el DESTINO como un conjunto, donde se debe generar institucionalidad y proyectos colectivos.
- **¿CÓMO INTRODUCIR EL CONCEPTO DE PERTENENCIA A LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS?:** ante esta pregunta el experto respondió que el concepto de pertenencia a la empresa tiene que ver con el estado de desarrollo del turismo. Se paga poco a los empleados turísticos porque el empresario quiere cuidar su negocio y para que el negocio prospere, tiene que haber un desarrollo generalizado de la actividad en un territorio determinado. Se destacó la necesidad de capacitar a los empleados y hacerlos sentir parte del negocio.
- **¿CUAL ES LA EXPERIENCIA DE SERNATUR EN GENERAR VISIÓN DE CONJUNTO?** ejemplos: el experto destacó que la parte más compleja de trabajar colectivamente es reconocer que trabajando articulados todos salen beneficiados, identificar una visión común, un formato de toma de decisiones, definir grupos de trabajo y establecer un formato de organización (O.G.D.) adecuado y eficiente. Se nombraron las experiencias de PICA en Chile.

El experto recomendó mirarse siempre desde la perspectiva del turista, que es muy necesaria para transformarse en un destino, del mismo modo recalcó la importancia de la GESTIÓN, ya que sin ésta un territorio con aptitudes turísticas no necesariamente se transforma en DESTINO.

Al finalizar la ronda de preguntas, se recibieron comentarios y llamados de atención relacionados con la necesidad de trabajar articulados ya que se visualiza que todos trabajan mucho, pero cada uno por su lado. Se recalca la necesidad de compartir información, diversificar la oferta y los productos.

BRECHAS DE COMPETITIVIDAD

IDENTIFICACIÓN- PRIORIZACIÓN

I. Identificación:

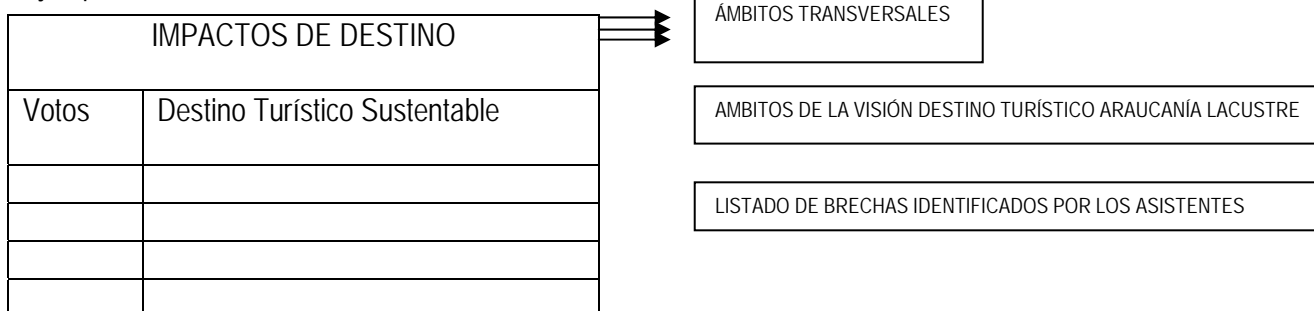
Se elaboraron papelógrafos donde se detallaron los ámbitos estructurantes de la Visión del destino Araucanía Lacustre:

1. Destino Turístico sustentable
2. Reconocimiento Internacional
3. Identidad Local
4. Comunidad Organizada
5. Oferta diferenciada
6. Patrimonio y Cultura
7. Servicios de Calidad



Entorno a éstos ámbitos se identificaron las brechas de competitividad. Se incorporaron adicionalmente otros ámbitos aportados por SERNATUR, que son considerados transversales a ser considerados en el trabajo de gestión de destinos. Esto sirvió para dar un marco más amplio a la identificación de brechas. Los papelógrafos quedaron estructurados de la siguiente manera:

Ejemplo:

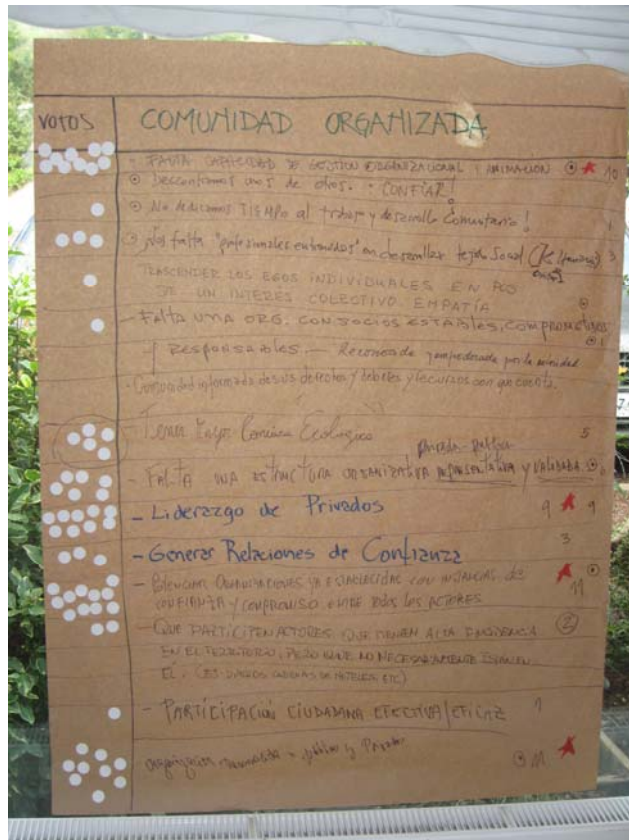


Los asistentes tuvieron la oportunidad de identificar las brechas que, de acuerdo a su criterio, existían por ámbitos. Este proceso aseguró una reflexión personal y una identificación desde la perspectiva individual, por lo que el ejercicio permitió recoger la visión de todos los asistentes a este respecto.

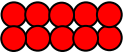





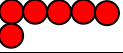
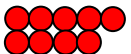

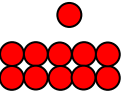


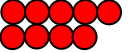
II. Priorización:




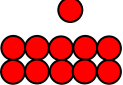


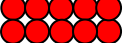
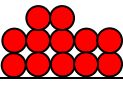

Luego de identificadas las brechas -un listado de alrededor de 10 brechas por papelógrafo para cada uno de los 7 ámbitos- se procedió a priorizar las que se consideraban más determinantes en obstaculizar el avance hacia la visión construida colectivamente.

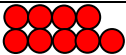


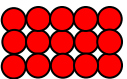

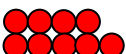


Para la priorización, cada asistente contaba con diez stickers blancos, que eran sus votos y podían administrarlos de acuerdo a su voluntad. Los participantes debieron leer todas las brechas identificadas para optimizar el uso de sus 10 votos, lo que contribuyó a sociabilizar las distintas perspectivas.


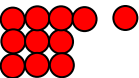

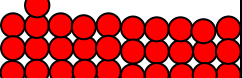












El resultado de este ejercicio se grafica a continuación:






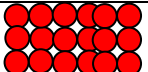
VOTOS	COMUNIDAD ORGANIZADA	N°
	Falta de capacidad de gestión organizacional y animación	10
	Desconfiamos unos de otros, confiar!	
	No dedicamos tiempo al trabajo y desarrollo comunitario	1
	Nos falta profesionales entrenados en desarrolla tejido social	3
	Trascender los egos individuales en pos de un interés colectivo. Empatía	1
	Falta una organización con socios estables, comprometidos y responsables. Reconocida y empoderada por la autoridad	1
	Comunidad informada de sus derechos y deberes y recursos con que cuenta	0
	Tener mejor conciencia ecológica	5
	Falta una estructura organizada representativa y validada	6
	Liderazgo de privados	9
	Generar relaciones de confianza	3
	Potenciar organizaciones ya establecidas con instancias de confianza y compromiso entre todos los actores	1
	Que participen actores que tienen alta incidencia en el territorio, pero que no necesariamente están en él (ej.: dueños de cadenas de hoteles)	2
	Participación ciudadana efectiva y eficaz	1
	Organización reconocida por públicos y privados	9

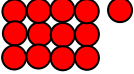
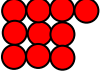


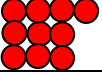
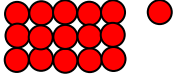


DIVERSIFICACIÓN DE PRODUCTOS		
VOTOS	PATRIMONIO Y CULTURA	N°
	Mas integración a las etnias	2
	Mas respeto	0
	Falta de inclusión cultura tradicional con respeto	0
	Visibilizar el Patrimonio intangible	3
	Lugares históricos no potenciados (Fuerte Villarrica)	1
	Mecanismos de protección de recursos naturales y culturales	0
	Identificar macro-polo natural (identidad)	11
	Mayor participación como actores (etnias) a diferentes niveles	4
	Integrar/mostrar/abrir espacios/ aprovechar/ explotar la multiculturalidad presente en la zona: etnia/sudamericana/europea, etc.	3
	No estamos cuidando, Recursos naturales ¡urgente! Ordenamiento territorial, línea de base y sistemas de monitoreo	10
	Planes y Herramientas de apoyo a la estructura sustentable y sostenible de una oferta turística de interés	12
	Área concesión centro de ski	6

PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
VOTOS	SERVICIOS DE CALIDAD	N°
	Araucanía Lacustre bilingüe: capacitación en inglés para turismo	9
	Considerar guías locales capacitados	3
	Capacitación a guías turísticos y mozos (garzones muy lentos)	4
	Certificación en calidad e la oferta	15
	Oficina o centro de información al turista las 24 hrs.	0
	Desarrollar la calidad, desarrollando el sentido de pertenencia de los que trabajan en las empresas	0
	Ir a un sistema de certificación de los productos turísticos, ir hacia la formalización (patente municipal) de los servicios	3
	Diseñar y ejecutar un plan territorial de conciencia turística, capacitación y formación profesional	9
	Normas de calidad obligadas a todos los servicios turísticos	2
	Capacitación a todos los componentes del sistema turístico	

DIVERSIFICACIÓN DE PRODUCTOS		
VOTOS	OFERTA DIFERENCIADA	N°
	Falta incluir productos agrícolas a producción limpia (orgánicos)	3
	Conocer oferta y priorizar	0
	Explotar al máximo el conocimiento volcánico como atractivo turístico: instituto/museo interactivo/visitas in situ/ aventuras en variedad/ sistemas de acceso (terrestre, aéreo, etc.)	11
	Explotar Turismo Acuático en ríos y lagos: deportes recreativos/competitivos/paseos. Explotar al máximo el turismo cultural, construir espacios físicos para realizar eventos	10
	Contar con una cartera de proyectos que faciliten el desarrollo de nuevos productos turísticos orientados especialmente a aminorar la marcada estacionalidad	0
	Ampliar el concepto de "Innovación" para productos turísticos dentro de los fondos de capital semilla	7
	Agenda de innovación turística "destino Araucanía Lacustre"	31
	Potenciar variedad de termas	0
	Turismo Organizado, especialmente fuera de temporada	7
	Diversificar Productos de parques y reservas nacionales públicas y privadas	1
	Infra (MOP) para turismo de naturaleza	0
	Falta desarrollo de productos estándar internacional, de carácter territorial	1
	Definir productos ancla	1

PRESTACION DE SERVICIOS		
VOTOS	IDENTIDAD LOCAL	
	Villarrica no cuenta con una identidad	1
	Pucón nos quedamos en el pasado con lo poco que logramos	1
	Identificar, relevar la identidad territorial de A. Lacustre	3
	Incorporar a representantes de pueblos originarios	0
	Falta mirar el entorno con alturas de mira para ser una oferta creíble	0
	Fortalecer la identidad del territorio que sea más que la suma de las identidades comunales	9
	Generar imagen corporativa el territorio	5
	Fortalecer sentimientos de identidad y pertenencia a través de la educación. Generar productos con identidad diversificados	5
	Potenciar el etnoturismo	3
	Incorporar cultura y etnia local	8

ACCESO A MERCADOS		
VOTOS	RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL	
	Hacer promociones en diferentes medios, organizadas, estudiadas con mucha dedicación	7
	Proveer información sobre comportamiento de los usuarios (turistas)	12
	Primero ser reconocidos nacionalmente como el destino que queremos	10
	Crear nombre (marca) relacionada con el destino	9
	Mantener nuestra identidad para ser reconocidos internacionalmente	1
	Disponer de un plan de marketing turístico en el contexto de un plan de gestión del destino lacustre	1
	Creación de un fondo estable para la ejecución del plan	
	Oferta diversificada durante todo el año de estándar internacional ligado a un plan de marketing territorial	18

IMPACTOS EN DESTINO		
VOTOS	DESTINO TURÍSTICO SUSTENTABLE	
	Educar a la comunidad	13
	Plan de ordenamiento territorial (incluyendo espacios rurales)	10
	Plan de ordenamiento turístico (urbano y rural)	7
	Plan manejo integral de residuos (rellenos sanitarios, tratamiento de aguas servidas urbanas y privadas rurales)	4
	Plan de organización responsable	0
	Compatibilización sobre usos de los recursos naturales	0
	Fortalecimiento infraestructura parque nacionales	10
	Crear y respetar las normas para el cuidado sustentable de los recursos ícteos	19
	Respetar el triángulo de la sustentabilidad	1
	Identificar amenazas en el territorio	0
	Resolver competitividad entre pisciculturas y turismo	3
	Disponer de indicadores (banderas)	0

TRABAJEMOS Y COMPROMETÁMONOS CON LAS ACCIONES

Luego de identificar y priorizar las brechas, se determinaron las más votadas.

Este proceso fue útil para visualizar que muchas brechas se repetían o eran muy similares y otras eran recurrentes en los distintos ámbitos trabajados.

En este escenario se realizó un trabajo de síntesis de lo que permitió identificar 6 ámbitos de acción, relacionados a las brechas con más votos:

- Reconocimiento Internacional
- Patrimonio, cultura e identidad local
- Diversificación de la oferta
- Servicios de Calidad
- Comunidad Organizada
- Destino Turístico Sustentable

El paso siguiente era la definición de acciones por ámbitos. Sin embargo para continuar con el proceso, era necesario un paso clave: buscar líderes, personas presentes entre los asistentes que quisieran hacerse cargo de un ámbito específico, para llevar adelante las acciones y gestiones necesarias que permitieran superar las brechas del Destino Araucanía Lacustre identificadas en el paso previo.

Para lograr este desafío, se ofreció la palabra abiertamente a quienes quisiesen liderar algún ámbito y se les incitó a invitar y seducir al resto de los asistentes para que formaran parte de su equipo de trabajo.

De esta forma, fueron pasando uno a uno los líderes, quienes luego de terminar sus exposiciones (de alrededor de dos minutos cada una) se ubicaron como cabezas de serie, así los asistentes se fueron parando uno a uno tras ellos, conformando los equipos de trabajo.

Los líderes de los equipos de trabajo son:

- Reconocimiento Internacional: Gerhart Vick
- Patrimonio, cultura e identidad local: Edith Cumiquir
- Diversificación de la oferta: Mirza García
- Servicios de Calidad: Clemente Carrasco
- Comunidad Organizada: Tai Zimmerman
- Destino Turístico Sustentable: Rodrigo Calcagni



A continuación se presenta el trabajo realizado por los grupos, que tuvieron alrededor de 45 minutos para conversar y proponer acciones concretas, con responsables e indicadores asociados:

RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL

Líder: Gerhart Vick



ACCIONES	PLAZOS	INDICADORES	RESPONSABLE
<u>Creación de marca:</u> - Elaboración de los términos del contrato - Realizar concurso con empresas especializadas - Acompañar ejecución del proyecto	4 meses (corto plazo)	Manual de Aplicación de la marca	El grupo
<u>Plan promoción:</u> - Realización viaje de prensa para 5 medios (TV, prensa, revista especial) - Elaboración de guía turística para el territorio (motivador e informativa) bilingüe	6 meses (corto plazo)	Ejemplares de medios (videos, revistas, etc.) Ejemplares de guía turística	
<u>Formulación de Plan de Marketing</u> - Elaboración de términos del contrato - Concurso con empresas especializadas - Acompañar ejecución	12 meses	Documento Plan	comisión marketing turístico internacional

Datos Integrantes del Grupo:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	FONO	MAIL
Gerhart Vick	Camara de turismo	419080	reservas@altovillarrica.cl
José Mora Rodríguez	ACET	443998	rucalemu@tie.cl
Mario Valdés Ganote	Termas de San Luis	82322942	gerencia@termasdesanluis.cl
Eugenio Benavente	Termas Menetue	74983390	keno@menetue.com



PATRIMONIO, CULTURA IDENTIDAD LOCAL

Líder: Edith Cumiquir

Camino Estratégico:
Valoricemos la Cultura Local



ACCIONES	PLAZOS	INDICADORES	RESPONSABLE
Inventario (valorización)	30 días		El grupo
Capacitaciones	Corto plazo		SERNATUR, SERCOTEC
Fortalecer centros culturales	Corto plazo		SERNATUR, SERCOTEC, Municipios
Flexibilización, reglamentación de los servicios	Mediano plazo		Grupo Salud
Identificar guías con conocimientos histórico, culturales	Mediano plazo		Organismo idóneo
Administración de recursos naturales	Corto plazo		Comunidad Local

:

Datos Integrantes del Grupo

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	FONO	MAIL
Nelson Cariman		87143054	ncariman@gmail.com
Carlos Tojo	Empresario Turístico	85829063	Casadepaja2001@yahoo.com.ar
Patricia Gatti	Empresario Turístico	85829063	Casadepaja2001@yahoo.com.ar
Edith Cumiquir	Empresaria	91612665	ecumiquir@gmail.com
Mario Alarcón	Pesca Recreativa	97607280	pescapucon@gmail.com



DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA

Líder: Mirza García

Camino Estratégico:

- Corporación De Destino Araucanía (Gerencia)
- Unidad De Inteligencia De Mercado



ACCIONES	PLAZOS	INDICADORES	RESPONSABLE
1. Línea de base: levantamiento de la oferta turística (territorial)	1 año		Corporación Destino Turístico Araucanía (Equipo Técnico)
2. Estudio de Mercado (a partir de la demanda del turismo naturaleza- cultura)	1 año		Corporación Destino Turístico Araucanía (Equipo Técnico)
3. Diseño de nueva oferta turística territorial diferenciada (innovación)	1 año	-Elaboración de propuesta completa: un mes -Propuesta Elaborada y validada	Corporación Destino Turístico Araucanía (Equipo Técnico)
4. S.I.P: Sistema Integrado de Proyectos, Plataformas de Incentivos a la Innovación	1 año	- Sistema Integrado de proyectos (S.I.P): elaborado - Plataforma de incentivos: operando	Corporación Destino Turístico Araucanía (Equipo Técnico)

Datos Integrantes del Grupo:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	FONO	MAIL
Alvaro Toro	DTS Consultores	94190299	atorodts@dtsconsultores.cl
Bernarda Espinoza	CORFO	463194	bspinoza@corfo.cl
Jorge Herrera	Ecole S. A.	83059974	jorge@ecole.cl
Carlos Briceño	Corp. Desarrollo de Villarrica	84298442	carlos@camina2.com
Hugo Martinez	Sercotec	268559-60	hmartinez@sercotec.cl
Marcel Soraburu	ITUR	444104	msorhaburu@itur.cl
Mirza García	Latinsur	443906	mirzagv@latinsur.cl

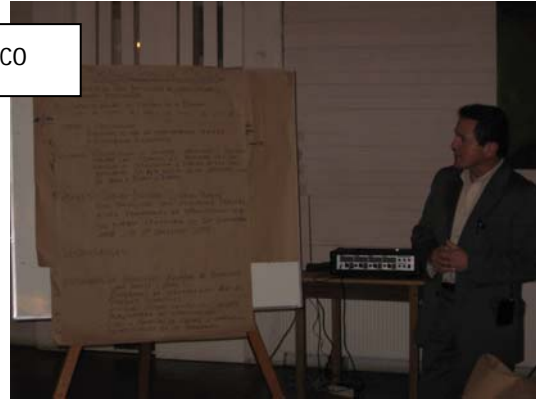


SERVICIOS DE CALIDAD

Líder: Clemente Carrasco

Camino Estratégico

- Plan Articulado de capacitación y formación profesional
- Certificación de la calidad de la oferta



ACCIONES	PLAZOS	INDICADORES	RESPONSABLE
<p><u>Fomentar el uso de instrumentos SENCE y Franquicia tributaria</u></p> <p>Establecer un trabajo coordinado y sistematizado con "SENCE" en promover las instancias de capacitación a través de las OMIL Municipales y/o por medio de un catastro, base de datos o puerta a puerta.</p>	<p>Julio- Agosto(corto plazo)</p> <p>Para realizar las acciones previas a los programas de capacitación que se puedan estructurar el segundo semestre del 2008 y/o primer semestre 2009.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Agendas de reuniones con SENCE y OMIL - Programas de Capacitación para los próximos semestres - Difusión (radial-escrita, etc.) de los programas de capacitación - Tipos y cantidad de cursos y empresas beneficiarias de los programas 	
<p><u>Certificación de la Calidad de la Oferta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudios de las normas afines al territorio Araucanía Lacustre - Difusión de las mismas entre las posibles empresas beneficiarias - Coordinar plan de trabajo con SERNATUR y CORFO y programa "Certificación de calidad" 	<p>Mediano y largo plazo</p> <p>(que dependerá de la norma y empresa a certificarse. Las acciones creadas serán de corto plazo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Niveles de relación y acción de la corporación con SERNATUR, CORFO y las empresas interesadas en certificarse. - Catastro de empresas en el programa citado - Co-relación de acciones en el Plan de certificación 	

Datos Integrantes del Grupo

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	FONO	MAIL
Oscar Labasse	APROCATUR	99303442	oscar_labasse@hotmail.com
Daniel Figueroa	Municipalidad de Pucón	045-293002	Jdf22000@yahoo.com
Nelson Garrido	Artesanos de Pucon	88606913	
Gerzson Carrard	Turismo Chalo	82485424	g_carrard@hotmail.com
Clemente Carrasco	Municipalidad de Pucón	98253479	ccarrasco10@hotmail.com



COMUNIDAD ORGANIZADA

Líder: Tai Zimmerman

Camino Estratégico:
Validación de la Corporación destino
Araucanía



ACCIONES	PLAZOS	INDICADORES	RESPONSABLE
Firma de Acta de adhesión a la corporación	Hoy	Actas de adhesión firmadas	CCO
Compaginar Plan Estratégico (incluido financiamiento de gerencia).	1° Sem Agosto	Plan Redactado	Agencia PTI Sernatur
Firma de Protocolo de Acuerdo y su plan estratégico	Septiembre	Protocolo de acuerdo Formalizado	CDA y Agencia
Visitar modelo de Gestión de Desarino	Octubre	Gira realizada	Agencia CCO
Definir Estructura gerencial, perfiles de equipo gerencia y lugar físico.	Octubre	Organigrama, perfil y sede definidos.	Consejo Corporativo.
Contratar Gerencia	Octubre	Contrato de Trabajo	CDA
Propuesta de modificación de estatutos y despacho a ministerio de Justicia	Septiembre 2008		CDA
Constitución de la Asamblea CDA	Abril 2009	12 organizaciones	CDA
Elección de Directorio	Mayo 2009	Directiva elegida	CDA

Datos Integrantes Del Grupo

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	FONO	MAIL
Noemi Villalobos	ACET	441918	puertadellaqo@gmail.com
Tai Zimmermann	CDA	97005370	tz@portalpucon.cl
Paulina Puchen		95466367	paulinapuchen@yahoo.com
Yamil Sabra	Cámara Turismo Pucon	443052	yamil@kernayel.cl
Rolf Koster	Corp. Desarrollo de Villarrica	97395292	r.koster@kacincio.cl
Tita García	ARDP Araucanía		mgarcia@ardparaucania.cl
Bernardo Espinosa		411522	



DESTINO TURÍSTICO SUSTENTABLE

Líder: Rodrigo Calcagni



Camino Estratégico:

El territorio para el cual queremos desarrollo sustentable corresponde a un 100 % de las comunas de Curarrehue, Pucón y Villarrica
Usaremos la distinción entre lugares de uso:

- Urbano (ciudades e instalaciones para habitar y conectar)
- Rural (uso agrícola)
- Natural (prevalecen formas de naturaleza silvestre)

ACCIONES	PLAZOS	INDICADORES	RESPONSABLE
acordar y compartir distinciones básicas para el Desarrollo Sustentable.			
poner a disposición de los miembros de Equipo DS y de Destino Araucanía (Lacustre) documentación que permita conocer en profundidad estos estudios e iniciativas.			
<p><u>Activar la creación del Plan de Ordenamiento Turístico Territorial de la de la ZOIT :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Fase Uno: Compartir información para comprender la situación y definir estrategia. – Fase Dos. Obtener apoyo y recursos – Fase Tres : Crear el POTT y tramitar su aprobación <p>Invitar a la comuna de Curarrehue a integrarse a la zona de interés turístico.</p>		carta del Municipio dirigida Sernatur solicitando ser parte del la ZOITT.	
Involucrar a los actores relevantes (GORE, Municipios A.L., SAG, CONAMA y el Comité de Biodiversidad)		Invitaciones y aceptación de a integrarse al EDS	
Organizar con el GORE un taller para compartir información y diseñar en conjunto una estrategia para llegar a tener un Plan de Ordenamiento Territorial de Araucanía Lacustre.		Actas del taller realizado	
Conocer la legislación que afecta el OT y el uso sustentable de recurso naturales del territorio.		Información disponible para participantes	
Hacer llegar a las Consultoras y a los equipos municipales la información relevante para que consideren e incorporen el desarrollo sustentable del territorio con orientación al turismo		Actas de sesiones de trabajo. Incorporación de conceptos DS a Planes Reguladores	CDV, CAAL, UCV

Corporación de Desarrollo de Villarrica, la Corporación de Arquitectos de AL y la UC Villarrica organizaran cestas conversaciones y entrega de antecedentes.			
<u>Conocer y activar los sistemas de fiscalización existentes:</u> - Solicitar una reunión con cada municipio partiendo por Villarrica. Se invitara a las entidades responsables de fiscalización : Sernapesca, Armada y Carabineros a esta reunión.			
Reunión del Grupo: Objetivos de esta reunión serán dos: <ul style="list-style-type: none"> - Reunión para fiscalización (pesca y temas asociados: tala, extracción de áridos) - Darle forma al plan de trabajo del equipo DS definiendo acciones, responsables, cronograma e indicadores de logro. 	Lunes 7 Julio las 15 horas en la sede de la UC de Villarrica.	Acta reunión	Rodrigo Calcagni

Datos Integrantes del Grupo:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	FONO	MAIL
Carlos Briceno	Corporación de Desarrollo Villarrica	88286050	carlosbricenom@gmail.com
Manuel Gedda	Universidad Católica	94438494	mgedda@uc.cl
Rafael Bahamondes	CONAF	298100	rbahamon@conaf.cl
Alejandro Koffmann	Calafquen Sustentable	099971134	ajejandrokoffman@gmail.com
Carlos Salazar	Pesca recreativa Pucon	099938767	(sin mail)
Manuel Gaete	CAAL		manuelgaete@gmail.com
Mario Elqueta	Cam. Turismo Curarrehue	85057458	melqueta@gmail.com
Rodrigo Calcagni	Parques Para Chile	98378647	rodrigo@parquesparachile.cl
Mario Alarcón	Pesca Recreativa	097607280	fishing@chile.com

