



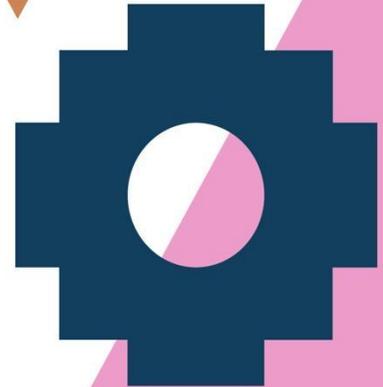
2021

PLADETUR COMUNA DE FREIRINA

INFORME III

Iniciativa financiada por el Gobierno Regional de Atacama por medio del programa FNDP "DIFUSIÓN ESTRATÉGICA, IMAGEN REGIÓN Y FORTALECIMIENTO DE DESTINOS DE LA REGIÓN DE ATACAMA"

CÓDIGO BIP 40012748-0.-



Presentado por



El Servicio Nacional de Turismo Región de Atacama, ha ejecutado en calidad de Unidad Técnica el Programa financiado con recursos del F.N.D.R. denominado "Difusión estratégica, imagen región y fortalecimiento de destinos de la región de Atacama", Código BIP 40012748-0, que busca fortalecer la imagen regional y alcanzar el posicionamiento de Atacama en los principales mercados locales, nacionales e internacionales a través de la intervención en los ejes de Desarrollo de destinos, Promoción, Capital humano y fortalecimiento de la oferta y Turismo Municipal Conciencia turística y hospitalidad.

Por medio de esta iniciativa, se ejecutó la elaboración participativa del plan de desarrollo turístico comunal (Pladetur) con los siguientes objetivos:

- a) Realizar un diagnóstico de la situación turística comunal a fin de implementar y/o actualizar, según corresponda, la base de información que sirva de insumo para la toma de decisiones, considerando oferta, demanda, recursos de interés turísticos (naturales y culturales), en función de caracterizarla como parte de uno de los destinos turísticos regionales. Contar con un diagnóstico de brechas sobre aspectos estructurales considerados "ámbitos limitantes" para el desarrollo turístico esperado del destino.
- b) Proponer una instancia de gobernanza, gestión y liderazgo local que involucre a los principales actores identificados que intervienen con el sector turismo en el destino comunal y que cuente con protocolos de trabajo asociativo y toma de decisiones y acuerdos (Consejo de Destino, Mesa de Turismo, Comité de Turismo, etc).
- c) Diseñar y presentar un Plan de Desarrollo Turístico comunal conforme a los parámetros generales de los términos de referencia, que contemple la asociación de grupos locales, el análisis de temas claves con la comunidad, la planificación estratégica y la implementación y seguimiento del plan.

La elaboración de este plan de desarrollo turístico comunal incluyó **3 informes** con diferentes contenidos, todos validados por la Municipalidad; **el presente documento es uno de ellos.**

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
1. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE GESTIÓN DEL DESTINO	6
1.1 CONSIDERACIONES GENERALES	6
1.1 ANÁLISIS Y AJUSTES DERIVADOS DEL PROCESO INICIAL DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO	6
2 SISTEMA DE SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y CONTROL	8
2.1 ANTECEDENTES Y CONSIDERACIONES PRELIMINARES	8
2.1.1 Objetivos del Control	8
2.1.2 Deficiencias Identificables por medio del Control.	9
2.1.3 Concepto de Control Interno y su Aplicación Institucional	10
2.1.4 Controles Internos presentes al interior de un municipio:	11
2.1.5 Unidades de Control.	13
2.1.6 Distintas Formas de Control.	13
2.2 SISTEMA DE SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y CONTROL.	15
2.2.1 Implementación acciones de control; preventivo, simultáneo y posterior o represivo.	16
2.2.2 Medidas de Control Interno para Municipalidades.	20
2.3 BASES LEGALES.	22
2.4 MEDIDAS DE CONTROL INTERNO.	22
2.5 REQUISITOS PARA UN BUEN SISTEMA DE CONTROL.	24
3. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PLADETUR	25
3.1 INDICADORES DE EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA	25
3.2 INDICADORES DE DESARROLLO	27
3.3 INDICADORES DE LOGRO	30
4. PLAN DE DIFUSIÓN A LA COMUNIDAD	31
4.1 Objetivos comunicacionales	32
4.1.1 Objetivo General	32
4.1.2 Objetivos Específicos	32
4.2 PÚBLICOS OBJETIVOS DE LA DIFUSIÓN	33
4.3 MATRIZ DE VOCERÍA	33
4.4 MENSAJES	34
4.5 MENSAJE GLOBAL	34
4.6 MENSAJES CLAVES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PROYECTO	34
4.7 IDEAS FUERZA	35
5. Accesibilidad y género.	36

5.1 Situación de Accesibilidad Universal en la provincia	40
5.1.1 Consulta a prestadores de servicios turísticos	44
5.2 Tipo de servicios entregados	46
5.1.1 Iniciativas ejecutadas en la provincia	48
5.2.1. Principales brechas	49
5.1.3 Propuesta de solución	50
5.3 Equidad y Género	52
5.3.1 Situación en la provincia	55
5.3.2 Consulta a prestadores de servicios turísticos	56
5.3.2.1 Género prestador del servicio	56
5.3.2.2 Contratación de Trabajadores y género:	57
5.3.3 Principales brechas	59
5.3.4 Propuestas de solución	59
5.4 Indicadores de género y accesibilidad	62
6. Tablero de control PLADETUR	63
Anexos	73
Listado de asistencia de participantes	73
Fotografía de actividades realizadas	73

La elaboración del PLADETUR de la comuna de Freirina no supone el final del proceso sino el inicio del mismo. Su ejecución necesitará el compromiso y participación de todos los agentes de la cadena de valor del sector. Durante su desarrollo se necesitará de una planificación para la implementación de las líneas de acción e iniciativas propuestas, acuerdos tomados y de instrumentos de seguimiento que permitan, por un lado, establecer el grado en que las medidas definidas se realizan de acuerdo con la previsión de la estrategia y alcanzan los resultados esperados y, por otro lado, otorgar dinamismo y flexibilidad al desarrollo del PLADETUR de forma que se puede adaptar a las nuevas circunstancias y constantes cambios que el futuro depara, en particular al sector turismo. De esta manera, el resultado de la planificación y seguimiento permitirá optimizar la estrategia para la consecución de las metas a alcanzar.

En el presente informe se presenta la metodología que se llevará a cabo para el seguimiento y monitoreo de la implementación del PLADETUR, que para asegurar efectividad y pertinencia requerirá de la revisión anual de los objetivos y líneas de acción. El proceso de seguimiento tendrá como finalidad asegurar que la implementación de las iniciativas del plan se realiza según lo acordado y recogido en el PLADETUR. Asimismo, y en caso de observarse desviaciones respecto a las previsiones, el proceso de seguimiento define las estrategias que permitirán diseñar las acciones a seguir para adaptar el plan a las condiciones y circunstancias del turismo en la comuna y del sector en general.

Para la implementación del sistema mencionado, se presentan los indicadores de gestión para la ejecución del plan, una herramienta clave para poder hacer un seguimiento y monitoreo efectivo. A través de ellos se constató que se ha realizado, como se ha realizado y cuáles son los resultados e impactos que se están generando. Para asegurar la idoneidad de los indicadores, se han considerado criterios que permiten determinar que sean razonables, factibles de medir y vinculantes con los objetivos perseguidos.

Por último, se presenta un análisis de brecha y propuesta de soluciones a la situación de género y accesibilidad en la comuna. El turismo es un derecho que debe estar al alcance de todos los ciudadanos, donde la accesibilidad universal, por un lado, permite de manera efectiva el ejercicio del mismo. Los turistas con discapacidad y necesidades especiales tienen las mismas motivaciones para viajar que cualquier otra persona. El “turismo para todos” o “turismo accesible” es una demanda social generalizada que se ha de hacer posible a través de todos los actores implicados, tanto los públicos, como las empresas vinculadas a la prestación de servicios turísticos. Por otro lado, es imprescindible poner en valor y reconocer la posición de las mujeres y garantizarles la igualdad de oportunidades. Para ello, es fundamental entender su valor, fomentar su visibilidad e impulsar una igualdad real de oportunidades en materia de acceso y condiciones de empleo, impulsar su capacidad para emprender y promover condiciones que faciliten la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, en un escenario de corresponsabilidad entre mujeres y hombres.

1. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE GESTIÓN DEL DESTINO

1.1 CONSIDERACIONES GENERALES

Conforme a lo ya presentado en Informe N° 2, donde no sólo se describe conceptual y técnicamente el **Modelo de Gobernanza y Gestión de Destino** propuesto, sino que se explica además y en detalle su futura operatoria de implementación, gestión y seguimientos respectivos. Es decir, corresponde ahora informar sobre el trabajo final de validación y explicación del proceso de implementación a la contraparte municipal, ampliada a demás actores internos municipales, lo que se realizó en el curso de las semanas del 10 y 17 de enero recién pasados.

Sobre el particular, cabe señalar que, para el caso de esta comuna y propuestas indicadas, se levantó información sobre los elementos diferenciadores que dan cuenta de la posición o punto de partida de la respectiva implementación del Modelo de Gobernanza y Gestión de Destino propuestos, así como de algunos ajustes específicos solicitados por la respectiva contraparte y que permiten adecuar el Modelo a ciertas especificidades y requerimientos locales.

Todo ello, entendido como parte del proceso de desarrollo y puesta en marcha de la estructura del Modelo de Gobernanza y Gestión de Destino y según se presenta en los puntos que se desarrolla y explica más adelante.

1.1 ANÁLISIS Y AJUSTES DERIVADOS DEL PROCESO INICIAL DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO

Conforme a lo levantado en las últimas visitas a terreno, se presenta a continuación los principales elementos diferenciadores/caracterizadores y de ajuste al Modelo de Gobernanza propuesto. Los primeros (A), dan cuenta del punto de partida desde el que se ha de implementar la citada propuesta y, los segundos (B), los ajustes finales realizados con las contrapartes municipales, en materia –principalmente- de integrantes de la Mesa Comunal de Turismo y Comité Municipal Técnico. A saber:

A. Principales Elementos Sectoriales Diferenciadores de la Comuna						
COMUNA	SITUACIÓN ÁREA MUNICIPAL DE TURISMO	DISTINCIÓN DE MUNICIPALIDAD TURÍSTICA	RELACIÓN ÁREA MUNICIPAL DE TURISMO CON OTRAS INSTANCIAS DEL MUNICIPIO	SITUACIÓN PLANTA TURÍSTICA	NIVEL DE ASOCIATIVIDAD PRIVADA SECTORIAL	NIVEL DE ASOCIATIVIDAD PÚBLICO/ PRIVADA
Freirina	No cuenta con una Unidad específica ni relacionada. La función se aloja en el marco del quehacer del Administrador Municipal. A futuro se pretende crear una Oficina de Turismo, dependiente de Administración Municipal	No tiene ni está en proceso de postulación.	Suficiente interrelación interna, pero escasamente convocada con fines turísticos	Mínima disponibilidad de Planta Turística comunal. Existen pocos establecimientos de alojamiento turístico y servicios de alimentación, y en su mayoría no están orientados al turista.	No existe	No existe en materia de turismo

B. Ajuste de Mesa Comunal de Turismo y Comité Municipal Técnico			
Integrantes Mesa Comunal de Turismo		Integrantes Comité Municipal Técnico	
Propuesta Original	Propuesta Ajustada con Municipio	Propuesta Original	Propuesta Ajustada con Municipio
<ul style="list-style-type: none"> - Oficina de Cultura y Patrimonio (Secretaría Técnica) - SERNATUR Regional (Rol orientador) - Asociación Gremial Huasco Bajo - Cámara de Comercio - Contraparte Comunal Asociación Gremial Atacama Sur - Representante Tour Operadores y Guías de Turismo - Representante rubro Gastronómico - Representante rubro Alojamiento Turístico - Centro Cultural Padre Luis Gill - Unión Comunal de Juntas de Vecinos 	<ul style="list-style-type: none"> - Futura Oficina de Turismo dependiente de Administración Municipal (Secretaría Técnica) - SERNATUR Regional (Rol orientador) - Representantes Asociaciones de Pescadores, Mariscadores y Algueros - de Chañaral de Aceituno, Los Burros, Los Bronces y La Reina - Representantes Otras Asociaciones Chañaral de Aceituno - Representante crianceros Carrizalillo - Concejo Comunal de Seguridad Pública - Unión Comunal de Juntas de Vecinos - Unión Comunal de Adultos Mayores 	<ul style="list-style-type: none"> - Oficina Cultura y Patrimonio - Fomento Productivo - Comunicaciones - DIDECO - Dirección de Obras Municipales - Medio Ambiente - Finanzas - SECPLAN - Patentes - Tránsito - Aseo y Ornato 	<ul style="list-style-type: none"> - Futura Oficina de Turismo dependiente de Administración Municipal - Oficina Cultura y Patrimonio - Unidad de Desarrollo Productivo - Programa Mujer Trabajadora Jefas de Hogar - Contraparte interna PRODESAL - Oficina de Medio Ambiente - Oficina de Deportes

- | | |
|--|--|
| - Unión Comunal del Adulto Mayor | - Concejo Consultivo de Infancia |
| - Oficina técnica regional de Atacama del Consejo de Monumentos Nacionales | - OMIL |
| - CONAF | - Representante emprendedores locales de turismo |
| - CORFO | - INDAP (PRODESAL) |
| - SERCOTEC | - SERCOTEC |
| - FOSIS | - FOSIS |
| | - Representante(s) empresas energías renovables y de transmisión eléctrica |
| | - MOP |
| | - Agrupación Artesanal y Cultural Las Tablas |
| | - Comunidad Chipace Tatara |
| | - Comunidad Indígena Diaguita Los Robles |
| | - Representante(s) otras organizaciones culturales |

** Tales modificaciones se incluyen en la versión final del Modelo*

Conforme a lo recién presentado y en el marco de las reuniones sostenidas con la contraparte municipal y equipos internos pertinentes, **se establece que la comuna de Freirina podrá dar inicio formal a la conformación de su Comité Municipal Técnico y Mesa Comunal de Turismo, en cuanto se haya realizado la modificación interna que crea la Oficina de Turismo del municipio, instancia que debe liderar el proceso de implementación del actual Modelo de Gobernanza y Gestión de Destino aquí propuesto**, lo que se espera ocurra no más allá del mes de marzo del año en curso. Todo esto, **tras la correspondiente aprobación del PLADETUR comunal, por parte del Concejo Municipal.**

En el intertanto y como paso previo a la implementación del Modelo, **se propone avanzar en la creación y fortalecimiento de la citada Oficina de Turismo**, idealmente en un plazo no superior a seis meses, desde el momento de aprobación del presente PLADETUR. **Luego de ello, avanzar en la conformación del CMT y la MCT**, como fases iniciales de la implementación del Modelo.

2 SISTEMA DE SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y CONTROL

A continuación, se detalla la propuesta técnica de implementación de un sistema de seguimiento, retroalimentación y control del presente PLADETUR. Lo anterior se plantea a continuación en contexto con la propuesta de plan estratégico.

2.1 ANTECEDENTES Y CONSIDERACIONES PRELIMINARES

2.1.1 Objetivos del Control

Es necesario considerar que, para todo sistema de control, sea en una empresa privada o en la administración del Estado, se persiguen los siguientes propósitos principales:

- Proteger a las empresas, municipalidades o servicios públicos de críticas justificadas o no, que puedan desmejorar su imagen y en el caso de las empresas, de fallas o errores que puedan producir pérdidas o poner en peligro su sobrevivencia.
- Velar porque las empresas, municipalidades o servicios estatales cumplan adecuadamente sus funciones en beneficio de la comunidad, o, dicho de otra manera, velar porque los clientes o usuarios reciban la atención que tienen derecho a exigir de una empresa, municipio o servicio.
- Proteger a los jefes y trabajadores de empresas, municipalidades o servicios públicos a fin de que no sean sancionados por los errores o faltas cometidas en su desempeño. Es decir, para que no se vean afectados por eventuales responsabilidades civiles, penales o administrativas.
- Proteger y salvaguardar el patrimonio institucional contra pérdidas, fraudes, malversaciones, exacciones o errores involuntarios.
- Asegurar un grado de confiabilidad de la información generada por los sistemas de la organización, en este caso de la Municipalidad de FREIRINA para la toma de decisiones para planificar, dirigir y controlar. Principalmente en el diseño y ejecución de planes estratégicos de mediano y largo plazo, como es el caso de un PLADETUR.
- Velar porque las instituciones, tanto aquellas integrantes en la administración del estado, como las de carácter privado actúen con sujeción al ordenamiento jurídico que les es aplicable.

2.1.2 Deficiencias Identificables por medio del Control.

Por medio de un buen sistema de control pueden descubrirse fallas que inciden en la administración. Algunas de estas deficiencias pueden ser:

1. Errores de organización.
2. Normas de operación inadecuadas.
3. Funciones mal asignadas.
4. Incumplimiento de las políticas de la municipalidad o dirección interna, en este caso de turismo.
5. Planificación deficiente.
6. Pago de gastos no autorizados.
7. Informes inexactos.
8. Registros inadecuados.
9. Retraso en las entregas de los productos.
10. Trabajos mal distribuidos.
11. Programación inadecuada o que no se cumple.

12. Deficiente comercialización de los productos o servicios.
13. Equipamiento inadecuado o mal ubicado.
14. Métodos de trabajo o procedimientos defectuosos.
15. Supervisión deficiente.
16. Productos de calidad deficiente.
17. Adquisiciones inconvenientes por ser de deficiente calidad a precios demasiados altos.
18. Existencia de personal no calificado o no adecuado para las diferentes tareas.
19. Infracciones a leyes o reglamentos.
20. Existencia de despilfarros.
21. Insatisfacción de las personas, tanto a nivel externo como los beneficiarios en el sector público y clientes en el sector privado, y a nivel interno el personal.

2.1.3 Concepto de Control Interno y su Aplicación Institucional

Es aquel que se efectúa dentro de la misma organización, vale decir, ejercido por un órgano ubicado dentro de la estructura de la entidad que fiscaliza. Este control está vinculado con el poder jerárquico u organización jerárquica que se da dentro de la organización, esto es, en la misma municipalidad y en la unidad responsable del turismo comunal.

En lo que concierne al sector público, se ha establecido en Chile un sistema de control interno por mandato legal. Así, La Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, consagra el control jerárquico, que corresponde al jefe superior de la entidad y que comprende tanto la fiscalización de legalidad como la de mérito, así lo establece el artículo N.º 18 de la Ley 10.336 “Los servicios sometidos a la fiscalización de la Contraloría General deberán organizar las oficinas especiales de control que determine este organismo, en los casos y de acuerdo con la naturaleza y modalidades propias de cada entidad”.

Básicamente, el control interno de una municipalidad se realiza a través del control jerárquico, en otras palabras este es el control que realiza un órgano sobre los actos que emite el órgano que le está subordinado, esta relación se da como consecuencia de la estructuración jerárquica del conjunto de cargos o empleos de una organización, y así lo establece la Ley N.º 18.575 artículo N.º 10 (Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado) “Las autoridades y jefaturas, dentro del ámbito de su competencia y en los niveles que corresponda, ejercerán un control jerárquico permanente del funcionamiento de los organismos y de la actuación del personal de su dependencia”.

En el caso de una municipalidad, los controles internos son ejercidos por el alcalde que fiscaliza toda la Municipalidad que él dirige. Por los jefes de departamentos que controlan a sus subordinados, así lo señala el Título III, de las Obligaciones funcionarias, artículo 61, Ley N.º 18.883, Estatuto Administrativo funcionarios municipales. “Serán obligaciones especiales del alcalde y jefes de unidades, lo siguiente: Ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de las unidades y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control tanto a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones”.

También ejercen control las Unidades de Control Interno y los funcionarios municipales mismos en su control recíproco.

El control recíproco pasa a ser un control interno, en el cual los funcionarios mismos realizan sobre la labor de sus compañeros un control. Para que opere se recomienda que cada parte de una operación sea ejecutada por un funcionario distinto, para que se fiscalicen unos a otros.

Como se indica, el control interno jerárquico es el que los jefes deben realizar sobre los actos de sus subordinados.

Así, el jefe superior controla a los jefes de departamento, estos a los jefes de sección, estos a su vez fiscalizan a sus subordinados.

De esta manera, los objetivos que debe perseguir este control son los siguientes:

- a) Velar por la correcta aplicación de las normas legales y reglamentarias.
- b) Supervigilar la correcta administración de los dineros y recursos municipales.
- c) Velar por el cumplimiento de las instrucciones del presidente de la República, del ministro del Interior o Gobernador Provincial, en materias tales como gastos, prioridades, economías, etc.
- d) Velar porque se alcance el máximo rendimiento de los recursos municipales.
- e) Velar porque se rinda cuenta de la gestión municipal sobre la base de informaciones oportunas y fidedignas que permitan hacer evaluaciones exactas de la situación en cada momento, para poder adoptar las decisiones adecuadas.

2.1.4 Controles Internos presentes al interior de un municipio:

Alcalde:

Ellos tienen la plenitud de las facultades fiscalizadoras internas, ya que son los únicos responsables de todo el quehacer municipal.

El alcalde siempre va a responder ante las ilegalidades, irregularidades o no acatamiento a las normas o instrucciones que se detecten en su Municipalidad. Por eso debe ejercer una activa fiscalización sobre los actos de sus subordinados.

Concejo:

El Concejo es el principal examinador de la gestión municipal, teniendo pleno acceso a la información proveniente de las unidades internas del propio ente local o a los informes que emita la Contraloría General de la República cuando aparezca comprometida la responsabilidad del alcalde. Sus principales atribuciones en este ámbito son:

- Fiscalizar el cumplimiento de los planes y programas de inversión municipales y la ejecución del presupuesto municipal;
- Fiscalizar las actuaciones del alcalde y formularle las observaciones que le merezcan, las que deberán ser respondidas verbalmente o por escrito, pudiendo poner directamente en conocimiento de la Contraloría sus actos u omisiones y resoluciones que infrinjan las

leyes y reglamentos, y denunciar a los tribunales los hechos constitutivos de delito en que incurriera;

- Citar o pedir informe a los organismos o funcionarios municipales cuando lo estime necesario para pronunciarse sobre las materias de su competencia;
- Solicitar informe a las entidades que reciban aportes municipales;
- Fiscalizar las unidades y servicios municipales.

Del mismo modo, se suma a ello diversas disposiciones, las cuales otorgan funciones fiscalizadoras a unidades internas, como son:

- a) **Secretaría Comunal de Planificación**, que es la que debe evaluar el cumplimiento de los planes, programas, proyectos y del presupuesto municipal, debiendo informar de estas materias al alcalde y al Concejo.
- b) **Unidad de Administración y Finanzas**, que debe controlar la gestión financiera de las empresas municipales.
- c) **Asesoría Jurídica (Dirección)**, que debe orientar permanentemente al resto de las unidades municipales acerca de las normas legales y reglamentarias pertinentes, a la vez que, por orden del alcalde, debe efectuar las investigaciones y sumarios administrativos
- d) **Unidad de Control**, la cual tiene otorgadas, dentro de las unidades internas municipales, las funciones más importantes en lo que respecta a fiscalización pues su labor consiste, precisamente, en evaluar y fiscalizar a las demás unidades municipales. A ella le corresponde realizar la auditoría operativa interna de la municipalidad, con el objeto de fiscalizar la legalidad de su actuación. Le corresponde, asimismo, controlar la ejecución financiera y presupuestaria y representar al alcalde los actos municipales que considere ilegales.

El ejercicio de esta última atribución responsabiliza al jefe de dicha unidad de toda irregularidad no representada en el examen de la legalidad de los actos.

- e) **Los jefes municipales**, en cuanto jefes de departamentos, direcciones o de sección deben controlar a su personal dependiente y los actos que realicen los funcionarios subalternos, ya que es labor inherente de las jefaturas controlar a sus subordinados.

Además, no hay que olvidar que los jefes siempre tienen responsabilidades, en mayor o menor grado, según las circunstancias, en las faltas que cometen sus subordinados.

- f) **Controles recíprocos**: Son aquellos en que un funcionario controla a otro y así sucesivamente.

Para que funcionen estos controles se recomienda una adecuada distribución de funciones.

2.1.5 Unidades de Control.

El artículo 25 de la Ley 18.695, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, establece que al departamento de control corresponderá:

- a) Realizar la auditoría operativa interna del municipio con el objeto de fiscalizar la legalidad de su actuación.
- b) Controlar la ejecución financiera y presupuestaria municipal.
- c) Representar al alcalde los actos municipales, cuando los estime ilegales, para cuyo objeto tendrá acceso a toda documentación pertinente.

Entre las diversas definiciones de unidad de control interno, señala sobre esta unidad a la Contraloría General de la República, definida como “La unidad que ejerce una función de control independiente establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la administración”. En esencia, es un mecanismo de control que funciona midiendo la efectividad, eficiencia y economicidad de otros controles, el principal objetivo de esta unidad es apoyar a la dirección de la organización a lograr una administración más eficiente y a su vez prevenir posibles deterioros del patrimonio de la entidad. Desde este punto de vista este objetivo puede especificarse en las siguientes materias:

- a) Protección de los intereses de la organización, informando acerca de las deficiencias existentes para configurar una base de acción correctiva
- b) Promoción de la eficiencia de la organización, principalmente a través de recomendaciones de los cambios necesarios para mejorar las diversas fases de las operaciones.

2.1.6 Distintas Formas de Control.

El control admite variadas clasificaciones según sea que las distinciones se proyectan tomando en consideración el sujeto que controla, la materia controlada o la actividad que se desarrolla en el control mismo. Sobre la base del sujeto que controla, en primer término, el control ejercido por un poder estatal sobre otro, y así, la Administración como Poder del Estado está sujeta a un control por el Órgano Legislativo (control legislativo) y a un control por los Órganos de Jurisdicción (control jurisdiccional). Por otra parte, si el control lo realiza un órgano administrativo especial, el llamado contralor administrativo, cuya actividad las realizan las mismas entidades administrativas, el control se denominará administrativo propiamente tal, el cual a su vez puede clasificarse en interno o externo según se verifique de órgano a órgano o bien dentro del órgano mismo.

En relación con la materia, el control puede ser de oportunidad o conveniencia, comúnmente llamado control de mérito, o bien de legalidad, denominado asimismo de juridicidad.

Por regla general, el control de oportunidad y conveniencia lo realiza el Poder Legislativo o la Administración Activa en función propia. En cambio, el control de legalidad es ejercido por los órganos de jurisdicción o por entidades administrativas especiales. El control, dependiendo del sujeto que lo realiza o la materia examinada, puede ser preventivo o a posterior, ya sea, que el examen se realice antes de que el acto produzca sus efectos o con posterioridad a su eficacia.

La actividad que se controla puede ser apreciada desde un doble punto de vista, es decir, respecto del momento en que dicha actividad se realiza o se proyecta, y con relación al sistema de normas que sirve de regulador a esa actividad y que permite reflejar los ajustes o discrepancias con tales reglas. Existen tres tipos de Control Interno diferenciados y complementarios a la vez, que se ejecutan antes, durante y después de los procesos o acciones que realiza una municipalidad.

En el siguiente cuadro se describen las similitudes y diferencias entre estos tipos de control:

Tabla 1: Cuadro de similitudes y diferencias entre los tipos de control

Tipo de Control Interno	Control Preventivo	Control Simultáneo	Control Posterior o Represivo
¿Qué es?	Es el conjunto de acciones de cautela que se realizan antes de la ejecución de los procesos u operaciones	Es el conjunto de acciones de cautela que se realizan durante la ejecución de los procesos u operaciones.	Es el conjunto de acciones de cautela que se realizan después de la ejecución de los procesos u operaciones.
¿Quién lo aplica?	El alcalde, los jefes o directores de departamentos o en este caso del área de turismo, los funcionarios, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la municipalidad, los procedimientos establecidos, los reglamentos y los planes institucionales.		El responsable superior, el funcionario o servidor ejecutor en función del cumplimiento de las funciones establecidas. Es realizado también por el Órgano de Control Institucional según sus planes y programas anuales.
¿Cuál es su finalidad?	Que la gestión de los recursos, bienes y operaciones de la entidad se efectúe correcta y eficientemente, para el logro de los objetivos y la misión institucional.		

Control preventivo: Antes que el acto produzca efectos, el control puede realizarse en el momento de la formación del acto, lo que se aprecia claramente cuando existe la concurrencia de dos órganos en una misma línea para su emisión; asimismo, existe control preventivo en un sistema de jerarquías, cuando el órgano superior debe examinar el acto emitido por el inferior, como requisito previo a la eficacia de tal acto.

Debe ser característica necesaria del sistema de control preventivo el que éste se ejercite con la agilidad indispensable al actuar de la administración, particularmente en cuanto a que este tipo de control no puede significar entorpecimiento en la marcha de la administración fiscalizada. Es por eso que, en caso de dudas sobre la legitimidad o ilegitimidad del acto, el control no puede paralizarse, sino que debe adoptar una decisión que, en principio, debe concluir por su legitimidad.

Sus bondades aparecen hoy en día como innegables porque:

1º.- Se ejecuta en la etapa del acto en la que es más fácil obtener pruebas o datos sobre la irregularidad del acto, pues aún no ha transcurrido el tiempo para que aquellas puedan desaparecer.

2º.- Permite detectar el hecho irregular en el momento en que puede ser reparado sin daño o perjuicio para el ente administrador. Evitándose así posteriores compensaciones.

3º.- Permite prevenir situaciones en las cuales se ahorran los costos en proyecto que deben detenerse por no cumplir con los requisitos.

Control simultáneo: Es aquel que se aplica, durante la ejecución de un acto, en este caso, puede ser con actividades de supervisión en terreno, si se desarrollarán capacitaciones en conciencia turística para microempresarios de Freirina, una buena medida de control simultáneo, es la verificación durante la jornada de capacitación, del número de asistentes a la capacitación, para ser comparada con la lista de asistencia existente.

Control represivo: En cierta forma opuesta al control preventivo, se consagra el llamado control represivo, el cual se realiza una vez que el acto se ha formado o que se ha ejecutado, este control persigue en forma principal la reparación de los daños producidos por el acto.

2.2 SISTEMA DE SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y CONTROL.

En el marco de lo presentado en los puntos precedentes, se presenta a continuación una definición de los indicadores de gestión que darán cuenta de la ejecución del plan.

De esta manera y, para la elaboración de un plan exitoso de monitoreo y control, será necesario considerar las tres instancias en que ello se debe aplicar. A saber:

- a) Control preventivo
- b) Control simultáneo
- c) Control represivo

Es así como se puede diseñar y proponer un sistema de control más enfocado a evaluar las acciones durante su ejecución y así poder corregir los posibles errores o distorsiones, implicando de esta manera un considerable ahorro de costos finales.

Estas instancias serán aplicadas a las diferentes materias que se controlen, ya sean financieras, actividades como reuniones, charlas, acciones de difusión, implementación de proyectos, habilitaciones, creación de organizaciones, control de legalidad y de gestión, etc.

Para ello, se deberá:

- Definir indicadores de gestión que darán cuenta de la ejecución del plan
- Elaborar un sistema de seguimiento y control
- Indicar los responsables de cada instancia de control
- Indicar la periodicidad en que se deben efectuar

Todo esto, para asegurar el cumplimiento de estas actividades y así lograr el éxito de los programas y proyectos.

El PLADATUR de FREIRINA es construido a partir de una visión de mediano y largo plazo, con el propósito de hacerlo más flexible, ante cambios de relevancia y se puedan ajustar a la realidad local.

2.2.1 Implementación acciones de control; preventivo, simultáneo y posterior o represivo.

Para facilitar la implementación de un sistema de control, se presentan acciones a seguir, a modo de sugerencias:

Tabla 2: Acciones de control: Proceder de los directivos

Norma	¿En qué consiste?	¿Cómo implementarla?	Evidencias de cumplimiento
Proceder de los directivos.	Es la actitud ejemplar que deben mantener el alcalde y los funcionarios municipales de FREIRINA, fomentando el respeto y apoyo al control, actuando siempre con transparencia y buscando el logro de los objetivos institucionales, en beneficio finalmente de la comunidad local, no solo del turismo, sino que de todos sus residentes. Implementación.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programando, ejecutando y promoviendo la participación de todo el personal, incluido el responsable de control, en eventos de sensibilización y capacitación en temas de control interno, transversal a todo el municipio. ▪ Suscribiendo un acta de compromiso para la implementación del control Interno de la dirección / unidad / oficina / departamento de turismo de la Municipalidad de FREIRINA, por el Alcalde y todos los funcionarios del área de turismo de la Municipalidad. Conformando un comité de control interno, liderado por la unidad de turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros de eventos de capacitación realizados. ▪ Listas de asistencias. ▪ Fotografías de cada actividad. ▪ Acta de Compromiso suscrita. ▪ Documento de designación del comité de control interno. ▪ Documento de asignación de funciones al comité de control interno.

Tabla 3: Acciones de control: Planificación Estratégica

Norma	¿En qué consiste?	¿Cómo implementarla?	Evidencias de cumplimiento
<p>Planificación Estratégica</p>	<p>La gestión municipal responsable del turismo en la comuna debe orientarse en función a objetivos determinados en el PLADETUR, el mismo que debe ejecutarse a través de la cartera de proyectos y del presupuesto anual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fomentando la participación en los procesos de planificación estratégica y ejecución de la misma, dirigiendo a los directivos y autoridades de la entidad. Las consultorías que sean requeridas, como, por ejemplo; para ejecutar el plan de marketing turístico de FREIRINA, pueden cumplir la función de facilitación y soporte técnico, evitando la sustitución de roles o la elaboración de instrumentos de planificación en gabinete y sin contacto con la realidad. ▪ Comunicando y difundiendo entre todo el personal y de manera visible a través de afiches o recordatorios, la visión, misión y objetivos estratégicos del área de turismo de la Municipalidad de FREIRINA. ▪ Promoviendo el uso del PLADETUR, como instrumento de planificación estratégica de la municipalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento de aprobación y difusión del PLADETUR. ▪ Registros de difusión de la imagen objetivo, visión, misión y objetivos estratégicos de la comuna de FREIRINA (turístico) ▪ PLADETUR aprobado.

Tabla 4: Acciones de control: Verificaciones y conciliaciones

Norma	¿En qué consiste?	¿Cómo implementarla?	Evidencias de cumplimiento
<p>Verificaciones y Conciliaciones</p>	<p>Los funcionarios deben realizar acciones de comprobación, antes, durante y después de</p>	<p>Dando instrucciones expresas y formales para que los funcionarios de la</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos aprobados de mecanismos de

Norma	¿En qué consiste?	¿Cómo implementarla?	Evidencias de cumplimiento
	<p>realizar alguna acción o tomar una decisión, sobre las materias sugeridas en el PLADETUR.</p> <p>Asimismo, deben comparar su información con documentación confiable, sobre los procesos, actividades o tareas más importantes de cada área de la municipalidad, con las cuales el PLADETUR requiere vincularse (por ejemplo, la verificación y conciliación de los saldos de materiales o de equipos, infraestructura a utilizar en una feria de turismo o actividad promocional.)</p>	<p>municipalidad realicen, como práctica eficiente, la verificación y conciliación periódica de los principales procesos o procesos clave, actividades o tareas, con la finalidad de detectar posibles errores, vacíos o inconsistencias normativas para corregirlas oportunamente.</p>	<p>conciliaciones y verificaciones.</p>

Tabla 5: Acciones de control: Revisión de procesos, actividades y tareas

Norma	¿En qué consiste?	¿Cómo implementarla?	Evidencias de cumplimiento
Revisión de Procesos, Actividades y Tareas	<p>Los funcionarios deben revisar periódicamente los procesos, actividades y tareas ejecutadas por su gestión a fin de asegurarse de que aportan al cumplimiento de los objetivos del PLADETUR y que se ajustan a la normativa vigente.</p>	<p>Promoviendo y disponiendo que los procesos y procedimientos ejecutados sean revisados periódicamente para asegurar que se enmarquen en la normativa vigente y promuevan el cumplimiento de los objetivos del PLADETUR y los institucionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registros de revisión periódica de procesos y procedimientos (actas, actualización de documentos, etc.)
Controles para las Tecnologías de la Información	<p>Proporcionar aseguramiento relacionado con la fiabilidad de la información y de los servicios de información,</p>	<ul style="list-style-type: none"> Normando los procesos de desarrollo de sistemas. Normando los aspectos más 	<ul style="list-style-type: none"> Informes periódicos de generación de claves de acceso y archivos de respaldo.

Norma	¿En qué consiste?	¿Cómo implementarla?	Evidencias de cumplimiento
y Comunicaciones	ayudando a mitigar los riesgos asociados con el uso de las tecnologías en el área de turismo del municipio, para lo cual se deberán establecer controles a los sistemas informáticos y a las Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC.	<p>importantes de seguridad de la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentando el desarrollo de los sistemas y aplicativos informáticos, así como, los procedimientos de seguridad de la información. ▪ Asegurando que los sistemas informáticos del área de turismo cuenten como mínimo con usuarios y claves de acceso, asegurando que se cuente con procedimientos de respaldo de la información crítica del área de turismo. ▪ Sensibilizando al personal del área de turismo, a través de charlas sobre el buen uso de las TIC y sobre la seguridad de la información 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tablas de niveles de acceso. ▪ Informes periódicos sobre las acciones realizadas para el cumplimiento de la normativa aplicable sobre TIC <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes periódicos sobre la documentación interna emitida por la municipalidad respecto a los procesos de desarrollo de sistemas y aplicativos informáticos ▪ Informes periódicos sobre la documentación interna emitida por la municipalidad respecto a los aspectos de seguridad de la información ▪ Informes periódicos relacionados con la gestión de los usuarios y claves de acceso ▪ Informes periódicos relacionados con los procedimientos de respaldo de la información ▪ Informes periódicos relacionados sobre la sensibilización y conciencia del personal de la municipalidad en cuanto al buen uso de las TIC y seguridad de la información.

Tabla 6: Acciones de control: Comunicación Interna

Norma	¿En qué consiste?	¿Cómo implementarla?	Evidencias de cumplimiento
Comunicación Interna	<p>Es la forma en que se transmite y se recibe información dentro de la municipalidad y en el área de turismo, tanto en forma horizontal (de un área a otra), como en forma vertical (de un subordinado a su superior o viceversa). Las características del mensaje (frecuencia, profundidad y formatos) deben adecuarse a las necesidades de comunicación del área de turismo y de la misma municipalidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estableciendo los tipos de documentos que deben ser utilizados para la comunicación interna horizontal o vertical al interior de la municipalidad. Para el caso se recomienda la emisión de una directiva interna en la cual se regule y estandarice la tipología de documentos, formatos y uso en la comunicación interna. ▪ Estableciendo líneas de comunicación para que el personal pueda transmitir: <ul style="list-style-type: none"> a) oportunidades de mejora o, b) denuncia de posibles actos indebidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tablas aprobadas de tipos de documentos de comunicación interna y de los niveles de emisión responsables, ya sea por directiva, manual interno, o equivalentes.

2.2.2 Medidas de Control Interno para Municipalidades.

Al determinar estas medidas, deben tomarse en cuenta los principios básicos de control interno y el conjunto de instrumentos legales que enmarcan la acción municipal; a continuación, se incluyen de una manera sólo enunciativa los principios más relevantes y las bases legales que han de considerarse en su definición.

a) Principios de Control Interno

- Todas las personas o autoridades pueden ejercer sus atribuciones encomendadas por las disposiciones legales vigentes.
- En la división de funciones es indispensable tener presente, si la estructura municipal lo permite, que las de operación, custodia y control deben ser independientes.
- Es necesario supervisar permanentemente al personal en el desarrollo de las funciones, actividades o procedimientos que le han sido encomendados, verificando la correcta

interpretación de la reglamentación en uso y si se han implementado las medidas correctivas necesarias para subsanar fallas en los sistemas.

- En cuanto a los proyectos de inversión o de obras municipales que conforman el programa de acción de la Entidad, dentro de las cuales, pueden estar algunas acciones propuestas por el PLADETUR, es preciso tener claramente identificados los objetivos de dichos proyectos, evaluándose en base a la cantidad de recursos que ello demande a un diagnóstico de las necesidades de la comuna de FREIRINA y a su incidencia en el desarrollo de ésta.
- Al distribuirse las funciones y asignarse las tareas propias del municipio, a través de unidades y personas, es preciso dejar claramente establecidas las responsabilidades del cargo, cualquiera sea su nivel. Cada funcionario debe saber ante quién y por qué es responsable y las atribuciones que le han sido delegadas para desempeñarse. Estas descripciones son las que conforman los manuales de organización.
- Los procedimientos que señalan la acción a desempeñar con los recursos municipales, tanto humanos como materiales y financieros, deben ser idóneos, es decir, adecuados para lograr los objetivos de la organización.
- Es necesario efectuar periódicamente controles de avances físicos y financieros de las obras municipales a fin de que éstas se realicen de acuerdo con lo proyectado. Por esta razón es que los presentes proyectos sugeridos por el PLADETUR cuentan con un cronograma de actividades y de presupuesto propio, es decir, cada uno tiene esta información o materia, para facilitar su control.
- Debe existir un adecuado sistema de registro, control y archivo de la documentación ordinaria y reservada que ingresa y despacha la Municipalidad, en este caso el área responsable del turismo de la Municipalidad de FREIRINA
- La dictación de ordenanzas, reglamentos, decretos e instrucciones alcaldicios y el cumplimiento de funciones debe llevarse a cabo tomando en cuenta las disposiciones legales vigentes.
- Deben existir expedientes para cada funcionario municipal conteniendo todos los antecedentes personales exigidos por disposiciones legales y reglamentarias.
- Es conveniente tener presente que es importante que los funcionarios asistan a cursos de capacitación y se instruyan acerca de todas las funciones del municipio, lo que implica un mejor desempeño de las tareas asignadas y en especial, para el área de turismo, es vital la actualización constante de las materias propias de la industria turística del país como de carácter internacional, en el caso de FREIRINA, esto resulta importante, porque es una comuna que recibe turistas nacionales y extranjeros.
- Todo funcionario que tenga a su cargo la recaudación, administración o custodia de fondos o de bienes, deberá rendir una caución para asegurar el correcto cumplimiento de sus deberes u obligaciones, a fin de proteger los intereses de la entidad.
- Para la elaboración, modificación, ejecución y control presupuestario, debe tomarse en consideración la reglamentación legal vigente, en especial en lo relativo a autorizaciones de inversión y gastos, registros y confección de informes.

- La emisión de decretos de pago debe llevarse a cabo solamente basándose en comprobantes debidamente autorizados, con la correspondiente documentación de respaldo.
- La aprobación de los pagos y la confección de los decretos respectivos debe estar centralizada en el departamento de finanzas, como también la cancelación de sueldos.
- Deben establecerse fondos de caja chica para los gastos menores del área de turismo.
- Es conveniente que las existencias de stock se controlan a través de un registro valorado, donde se anoten los inventarios iniciales, las entradas y las salidas.
- Los bienes muebles deben mantenerse en inventarios, los cuales deben estar permanentemente actualizados, registrando las altas y las bajas. En el caso de Freirina, es necesario considerar, no solo los equipos o instrumentos que se encuentran al interior del municipio, donde funciona el área de turismo, sino que todos los equipos y mobiliario, que son utilizados en terreno, ya sea en ferias, stand y otros móviles.
- Los registros relativos al control de los bienes deben ser manejados por funcionarios independientes de aquellos responsables de su custodia.
- Debe implementarse un control físico sobre herramientas utilizadas en reparaciones, mantención y ejecución de obras.

2.3 BASES LEGALES.

Del conjunto de disposiciones legales que reglamentan la acción del municipio se pueden citar entre otras, las siguientes:

- 📖 Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- 📖 Ley de Presupuestos del Sector Público.
- 📖 Instrucciones para la ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público.
- 📖 Estatuto Administrativo Ley Nº 18.883.
- 📖 Ley Orgánica Constitucional de la Contraloría General de la República Nº 10.336, de 1964.
- 📖 Plan Regulador Comunal establecido por Decreto Supremo del Ministerio de la Vivienda y Urbanismo.

Por último, corresponde señalar que en la definición de las medidas de control es preciso tener presente las circulares e instructivos emitidos por el Ministerio y desde ahora las Gobernaciones.

2.4 MEDIDAS DE CONTROL INTERNO.

A continuación, se enumeran algunas medidas a aplicar en las áreas de acción que conforma el municipio, las que se complementan con aquellas que se derivan de los principios de control interno ya citados. Estas pautas son de carácter general, por lo tanto, el municipio de FREIRINA debe adoptarlas de acuerdo a su realidad en lo concerniente al grado de detalle y serán

responsables de su aplicación las jefaturas o autoridad máxima, según sea la orgánica del municipio.

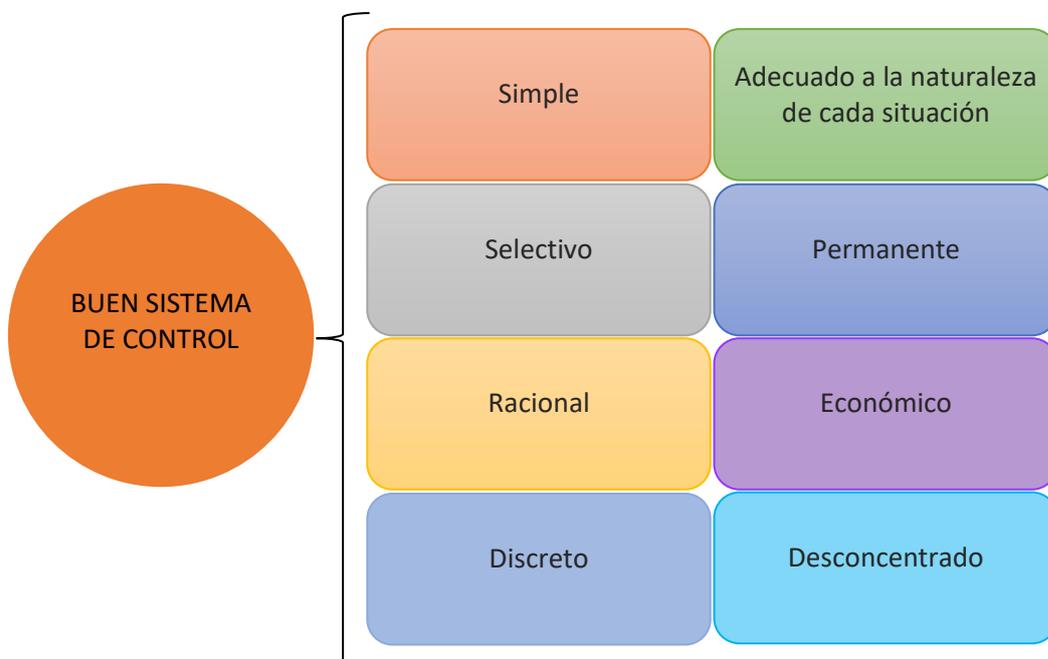
- Asesorar administrativamente los departamentos de la entidad edilicia.
- Transcribir las resoluciones u ordenanzas en materias de turismo del alcalde, en circulares e instructivos para mantener al personal debidamente informado.
- Es conveniente que la oficina de partes del municipio utilice un sistema de registro de documentos que permita visualizar rápidamente aquellos cuyo trámite no ha terminado.
- El edificio consistorial y los demás recintos municipales, como la oficina móvil o centro de información turística de cada comuna, en caso de existir, deben estar resguardados y contar con medidas de seguridad que los protejan de robos, incendios u otros siniestros.
- Llevar un registro y control de las personas que han recibido apoyo o asistencia técnica, por parte de los funcionarios del área de turismo del municipio.
- La documentación relativa al otorgamiento de patentes (turismo) debe archivar de manera tal que permita verificar de inmediato la corrección del trámite ejecutado.
- Velar porque el municipio dicte las ordenanzas necesarias de aseo, mantención de parques y jardines, de podar, etc. con tal de cumplir con el hermoseamiento de la comuna, tanto para los residentes, como para los turistas.
- Los comprobantes de pago o especies valoradas, que se den como recibidos por la cancelación de derechos, como ferias de turismo, muestras gastronómicas o eventos, deberán estar foliados a fin de llevar un control de la cantidad emitida.
- Registrar y depositar diariamente los cobros efectuados.
- Realizar inspecciones que permitan verificar en terreno el cumplimiento de disposiciones sobre aseo, construcciones, tránsito, patentes, avisos publicitarios, permisos de ventas ocasionales y pagos de derechos o arriendos. En especial en el caso de Freirina, existe un fuerte movimiento de pagos por alojamientos no formalizados, como ya ha sido indicado en los capítulos anteriores, es necesario hacer un levantamiento de estos y notificación, para que se regularicen, al menos como “arriendos de inmuebles amoblados”.
- Los controles, las notificaciones y los partes deben estar basados en la reglamentación vigente.
- Mantener un archivo con la documentación legal en uso, relacionada con los controles que se lleven a cabo en la comuna.
- Verificar la disponibilidad presupuestaria y de fondos antes de contraer nuevos compromisos.
- Los bienes inventariables deben registrarse de acuerdo con el sistema de contabilidad gubernamental y mantenerlos además identificados en cada oficina.
- Efectuar chequeos periódicos entre el inventario físico y sus registros.

- Todos los bienes inmuebles y vehículos deben estar inscritos en el Conservador de Bienes Raíces.
- Operar con presupuestos de caja, con el objeto de evitar facturas impagas.
- Mantener registros presupuestarios al día, a fin de que el control respectivo se realice en base a datos reales.

2.5 REQUISITOS PARA UN BUEN SISTEMA DE CONTROL.

En el contexto de este punto, cabe señalar que el control debe reunir varios requisitos, para que sea **ágil, eficiente** y sea lo **menos notorio**. Tales requisitos son:

Figura 2: Ilustración de un sistema de control



Fuente: Elaboración propia

- **Simple:** es preciso que los sistemas de control sean lo más sencillos dentro de lo posible. Hay que eliminar los excesos de controles, la superposición de ellos y las interferencias, para no entorpecer el funcionamiento de la administración.
- **Selectivo:** no es posible aplicar un control a cada acto administrativo o a cada producto elaborado. Por ello hay que recurrir a la realización de controles por muestreo o selectivos.
- **Racional:** es decir, debe propender a la protección de los valores más importantes (finanzas, normas legales, cumplimiento de plazos, etc.). Esto significa excluir los controles formalistas. Lo que interesa en el control es el resultado final al que se llega.
- **Discreto:** esto es, debe realizarse de tal manera que el trabajador o funcionario se sienta apoyado en su trabajo, no espiado. El ideal es que el control pase inadvertido para el

trabajador. Por ello es que normalmente se recurre a la fijación de cuotas de producción, estándares de tareas, etc.

- **Adecuado a la naturaleza de cada institución:** la realidad de cada servicio o institución es totalmente diferente, por ello el control debe adecuarse a cada realidad.
- **Permanente:** lo normal es ir controlando periódicamente el avance de los trabajos, de las obras, o la realización de las diversas tareas, a fin de poder detectar los atrasos, los errores o las fallas, cuando aún es tiempo de corregirlas.
- **Económico:** un control que resulta desproporcionadamente caro en relación con el mal que se trata de prevenir, no sirve.
- **Desconcentrado:** los sistemas de control deben estar totalmente desconcentrados. Hay que recordar que, según Henry Fayol, una de las funciones de los jefes es controlar. En consecuencia, todos los jefes en todos los niveles deben supervisar la forma en que sus subordinados realizan su trabajo, ya que quien está en mejores condiciones de fiscalizar es precisamente el jefe de cada organización.
- **Oportuno:** el control debe efectuarse cuando aún es posible prevenir el mal que se trata de evitar. Así, por ejemplo, el control sobre la aplicación de encuestas a turistas, por parte de los municipios o quién lo designe la nueva gobernanza, para contar con información de demanda turística, debe efectuarse en momentos o época en la cual se quiere obtener información, por ejemplo, saber las conductas del perfil del turista, que visita FREIRINA por temas de negocios (minería) y el que visita la comuna, para conocer sus atractivos turísticos y continuar viaje a otros destinos en la región, ambos casos son perfiles distintos, que tienen una mayor demanda en distintos momentos.

3. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PLADETUR

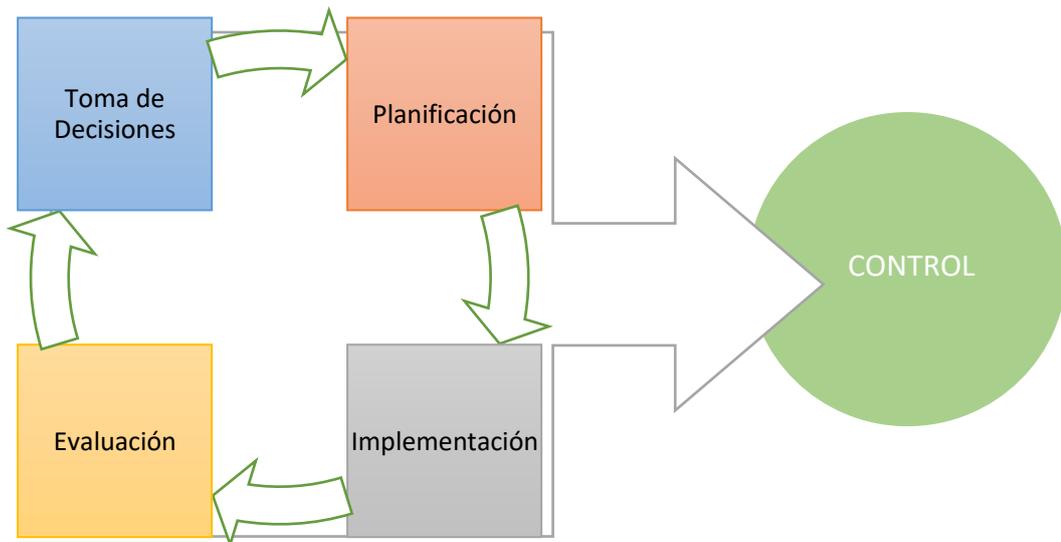
En el marco de esta propuesta, la evaluación y retroalimentación se basa simultáneamente en un sistema efectivo de información, que alimente todo el proceso e indicadores de desempeño.

Con relación a estos últimos, se presenta a continuación aquellos entendidos como los más relevantes y pertinentes, a efectos de lograr efectivamente una mejor evaluación y retroalimentación, según corresponda.

3.1 INDICADORES DE EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA

La construcción de indicadores de desempeño del PLADETUR, se hará a partir de la recopilación de datos primarios relativos a las posibles soluciones planteadas por los actores relevantes ante las brechas que se detectarán, con la finalidad, de tener instrumentos que puedan medir el desarrollo y logro de la planificación propuesta.

Figura 3: Diagrama de las etapas de control

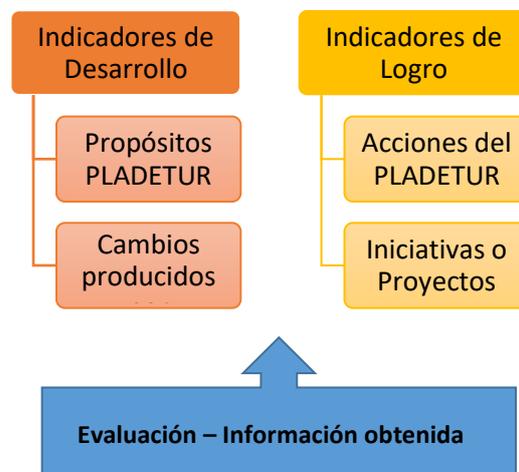


Fuente: Elaboración propia

De esta manera, es que se proponen dos tipos de indicadores. Uno que permita evaluar el “Marco Estratégico” de la elaboración de los planes de desarrollo turístico comunal y el general, llamados indicadores de desarrollo o estratégicos, en cuanto a que puedan medir el cambio posible producido por la creación o actualización (complemento) del PLADETUR de FREIRINA, esto es basado en la visión, misión y objetivos. Asimismo, un segundo tipo de indicadores, correspondientes al “Marco Operativo”, llamados de proceso (desarrollo) y resultados (logros), los cuales están en la posición de entregar información, para poder evaluar el impacto de las diferentes iniciativas del PLADETUR, que provienen de las “situaciones objeto”, a través de la cartera de proyectos propuesta. Estos indicadores, se encuentran en cada ficha de proyecto.

La aplicación de estos indicadores se debe sustentar sobre una base de datos de información, lo más cercana a la realidad y fiable, ya que es esto lo que alimenta a los indicadores, para la obtención de resultados evaluables.

Figura 4: Diagrama definición de indicadores de desarrollo y logro



Fuente: Elaboración propia

3.2 INDICADORES DE DESARROLLO

En general la propuesta de indicadores está relacionada, con la obtención de resultados cuantitativos, una de las particularidades de la presente propuesta, tiene que ver con presentar algunos indicadores que además de dar cuenta de datos y resultados cuantitativos, se puedan referir a información cualitativa, otorgando de esta manera una puesta de valor a los tradicionales modelos de indicadores y seguimiento. De esta manera, el área responsable del turismo en la comuna podrá contar con información actualizada y de calidad, para la toma de decisiones. De acuerdo a la clasificación propuesta de 5 ámbitos, los indicadores mínimos aplicados son los siguientes:

Figura 5: Indicadores de desarrollo y ámbitos de acción



Fuente: Elaboración propia

La situación de que gran parte de la información primaria será obtenida por fuentes tan diversas y sobre las que no existe muchas veces control alguno, supone uno de los puntos críticos de la producción de indicadores fiables, una condición necesaria para que el seguimiento y la evaluación se hagan de forma efectiva.

A continuación, se presentan una serie de indicadores desarrollados íntegramente, para cubrir los ámbitos propuestos:

Tabla 7: Propuesta de Indicadores de desarrollo.

PERSPECTIVA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Técnico	Nº de entidades públicas que participan activamente en iniciativas que promueven el desarrollo turístico	Cantidad de entidades públicas y privados que han participado como mandante o coejecutor de iniciativas que promueven el desarrollo turístico en los últimos 12 meses	\sum de entidades que figuran como mandante y/o coejecutor
Técnico	% de cumplimiento del presupuesto anual asociado a las iniciativas del PLADETUR	% del presupuesto asignado para las iniciativas de PLADETUR ejecutados dentro del periodo de 12 meses	$\frac{\text{presupuesto gastado} * 100}{\text{presupuesto o total asignado}}$

PERSPECTIVA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Técnico	Estadía promedio de turistas	% de aumento del promedio de estadía de turistas desde una temporada a la inmediatamente anterior.	(Número de días promedio de estadía de turistas de última temporada – número de días promedio de estadía de turistas temporada anterior) * 100 / número de días promedio de estadía de turistas temporada anterior
Técnico	Turistas y visitantes que declaran haber tenido una experiencia satisfactoria en los últimos 12 meses.	% de aumento desde una temporada a la inmediatamente anterior de turistas/visitantes que declaran haber tenido una experiencia satisfactoria durante su estadía	(valoración de satisfacción última temporada – valoración satisfacción temporada anterior) *100/valoración satisfacción temporada anterior.
Técnico	Puntuación promedio en índice global de experiencia turística	Valoración de la experiencia turística integral de visitantes/turistas que visitan la comuna	Por definir
Económico	Gasto promedio de turistas/visitantes en la comuna	% de aumento del gasto realizado por visitantes/turistas durante su estadía en la comuna (alojamiento + alimentación + actividades).	% de gasto año actual * 100/% de gasto año anterior
Económico	Número de empresas registradas en SERNATUR que ha recibido ayuda directa o subvención	Cantidad de empresas de turismo que han calificado para recibir una subvención, subsidio u otro del estado en materias de reactivación de su actividad económica en los últimos 12 meses	: \sum Empresas que han recibido una subvención, subsidio de parte de un organismo público.
Ambiental	Proporción de empresas registradas en SERNATUR con sello S en los últimos 12 meses	Porcentaje del total de empresas de turismo registradas y que ha recibido la distinción S por parte de la mesa nacional de turismo en los últimos 12 meses.	Fórmula: \sum Empresas con alguna certificación de calidad.
Ambiental	Nº de ordenanzas comunales que aseguren el desarrollo sustentable del turismo, protección y conservación del medio ambiente	Aprobación de ordenanzas municipales cuya finalidad es asegurar el desarrollo de un turismo sustentable, protección y conservación del medio ambiente presente en el territorio.	\sum de ordenanzas aprobadas por el Concejo Municipal
Técnico	Proporción de empresas registradas en SERNATUR con sello Q en los últimos 12 meses	Porcentaje del total de empresas de turismo registradas y que ha recibido la distinción Q por parte de la oficina de SERNATUR Atacama	Nº de empresas de turismo registradas y certificadas * 100/ N.º total de empresas registradas

PERSPECTIVA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		en los últimos 12 meses.	
Técnico	Variación en la proporción de atractivos con productos turísticos asociados en el territorio	variación del % de Atractivos con productos turísticos asociados en el territorio.	Total, de atractivos de cada territorio que tengan al menos un producto o servicio turístico asociado * 100 / Total de atractivos del territorio
Económico	N.º de proyectos de índole turístico ingresados a evaluación municipal	Cantidad de proyectos de infraestructura relacionados con el turismo ingresados vs cantidad de proyectos aprobados durante los últimos 12 meses.	(inversión privada último año – inversión privada año anterior) * 100 / inversión privada Año anterior
Económico	% de atractivos que cuentan con señalética	% de atractivos turísticos de la comuna que cuenta con señalética renovada	nº de atractivos con señalética*100/nº de atractivos totales en el territorio
Ambiental	Proporción de la inversión pública destinada a recuperar, proteger y conservar el patrimonio natural.	% del PPTO destinado a inversión pública en la comuna destinada a realizar acciones de recuperación, protección y/o conservación del patrimonio natural en los últimos 12 meses	Monto de PPTO total de inversión pública destinada a obras y acciones de recuperación/conservación *100/PPTO total de inversión pública
Social	Proporción de trabajadores de empresas registradas en SERNATUR que han recibido capacitación.	% de trabajadores de empresas registradas en SERNATUR que han participado de al menos una actividad de capacitación enmarcados dentro de la ejecución del PLADETUR en los últimos 12 meses.	% total de trabajadores de empresas registradas capacitadas año actual – % total de trabajadores de empresas registradas año anterior/% de trabajadores de empresas registradas año anterior) *100
Social	Proporción de trabajadores de edad entre 15-29 que trabajan en empresas de turismo.	% de trabajadores de edad entre 15-29 sobre el total de trabajadores que se desempeñan en una empresa de ACT de la comuna en los últimos 12 meses	% total de trabajadores entre 15-29% del año actual – % total de trabajadores entre 15-29/% año anterior/% total de trabajadores del año anterior) *100
Social	Proporción de mujeres que trabajan en empresas registradas en SERNATUR.	% de trabajadores mujeres sobre el total de trabajadores del sector (de empresas registradas en SERNATUR) en los últimos 12 meses.	(% de trabajadores mujeres de empresas de turismo registradas del año actual – % de trabajadores mujeres del año anterior /% de mujeres trabajadores del año anterior) *100
Social	N.º de empresas que forman parte de un	Cantidad de empresas que cuentan con	∑ de las empresas turísticas registradas que

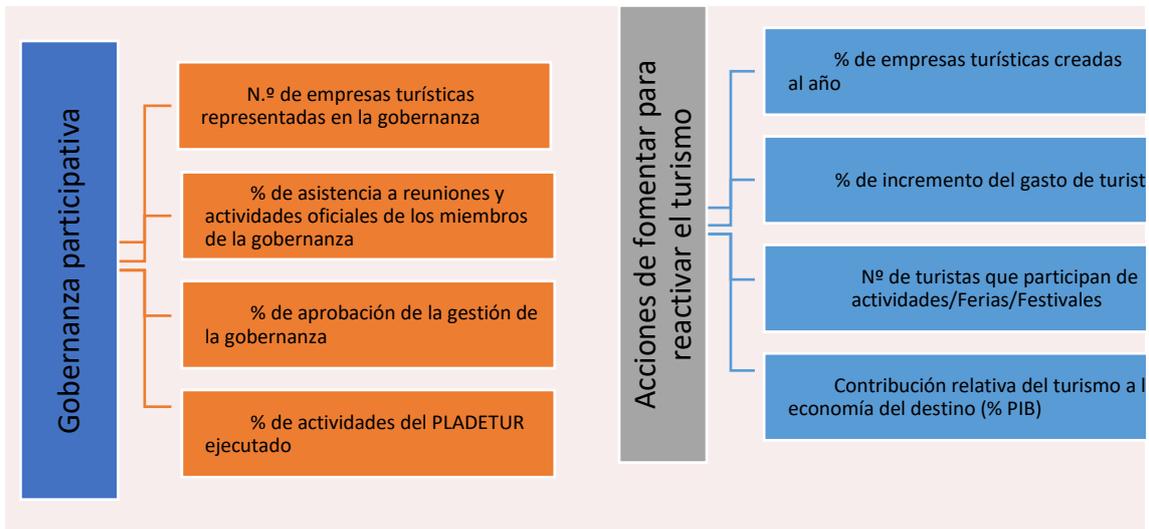
PERSPECTIVA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
	gremio turístico de la comuna/región	inscripción/membresía o registro en un gremio oficial de turismo de la comuna y/o región.	se incorporan oficialmente a un gremio de turismo de la comuna/región
Económico	Proporción de empresas que mantienen vigente su registro en SERNATUR de un año a otro	% de empresas que se registran en SERNATUR un año y renuevan su registro al año siguiente.	n° de empresas registradas del año finalizado * 100 / n° de empresas registradas el año anterior.

Fuente: Chile Consultor

3.3 INDICADORES DE LOGRO

Además de medir el avance y correcta ejecución de cada proyecto establecido en el PLADETUR de FREIRINA, se debe considerar la medición de carácter estratégico, como ya fue indicado y en especial, con uno de los objetivos de la creación del presente PLADETUR, que tiene relación con llevar a la comuna de FREIRINA, con una carta de navegación turística local, así se podrá medir algunos resultados como:

Figura 6: Indicadores de logro



Restauración y conservación del patrimonio.

% del destino cubierto por una política o plan de protección del patrimonio

Nº de evaluaciones positivas en portales sobre el destino

Valoración del patrimonio por parte del turista/visitante

Mejora de Indicadores de impacto ambiental

Inclusión social y accesibilidad universal

Empleo turístico directo como % del empleo total

Nº de establecimientos/ actividades turísticas pertenecientes a residentes

% de infraestructuras y servicios accesibles en destino

% de aprovechamiento de los residentes en experiencias turísticas.

% de atracciones accesibles para personas con discapacidad

Experiencia turística integral y segura

% de empresas que cumplen con normativa y criterios de higiene y seguridad

N.º de empresas con iniciación de actividades y registradas en SERNATUR

% de turistas/visitantes que valora la experiencia del destino satisfactoria y muy satisfactoria

N.º de empresas turísticas con sello Q

Posicionamiento del destino

Tasa de crecimiento de turistas/visitantes que visitan la comuna

N.º de seguidores, visualizaciones, menciones e interacciones en RRSS

Nº de turistas que participan de actividades/Ferias/Festivales

Contribución relativa del turismo a la economía del destino (% PIB)

Profesionalización y especialización del capital humano.

Nº de trabajadores de turismo que han participado de acciones de capacitación y especialización

% de contribución del turismo al empleo total

% de trabajadores con formación y/o capacitación en turismo.

% de residentes que ha participado en un taller, charla o actividad de conciencia turística o ambiental

Infraestructura para una mejor conectividad y calidad de vida

Nº de proyectos públicos aprobados que inciden en conectividad vial

N.º de proyectos públicos ejecutados que inciden en la experiencia del turista

% de inversión privada destinada a equipamiento turístico

% de prestadores turísticos que cuentan con acceso a una conexión de internet

N.º de puntos WIFI de acceso libre existentes en la comuna

Los indicadores de proceso (desarrollo) y de resultado (logro) se plantean en virtud de las iniciativas, sus actividades y temporalidad de medición, indicando la entidad o individuo responsable de su seguimiento.

4. PLAN DE DIFUSIÓN A LA COMUNIDAD

El Plan de difusión para el PLADETUR de Freirina, busca informar y posicionar en la comunidad local la importancia del Plan y el compromiso que asumen las autoridades de la comuna en el desarrollo turístico de la comuna.

La gestión eficiente de las acciones comunicacionales posibilitará que los responsables de la implementación de las iniciativas del PLADETUR, entreguen, instalen y consoliden las temáticas a través de los mensajes estratégicos, ideas claves y opiniones, generando mayor conciencia e interés en las oportunidades que ofrece el sector a los públicos de interés, estrechando vínculos de confianza con ellos.

El plan de difusión guiará el desarrollo de las acciones comunicacionales externas, con el fin de instalar un mensaje unificado, que considera principios de acceso en comunicación accesible y con enfoque inclusivo, basado en los objetivos del proyecto y que será entregado a través herramientas y/o medios con mayor incidencia en los públicos objetivos.

4.1 Objetivos comunicacionales

4.1.1 Objetivo General

- Posicionar comunicacionalmente los alcances del PLADETUR y la oportunidad que existe en el desarrollo de un turismo sustentable para la comuna, incrementando su notoriedad y fortaleciendo su imagen entre los públicos objetivos; a través de los ejes establecidos en el PLADETUR de Gobernanza; Sustentabilidad; Desarrollo y promoción de productos turísticos e Identidad, educación y capital humano

4.1.2 Objetivos Específicos

Eje: Gobernanza

- Difundir las acciones y actividades que desarrolla la gobernanza del PLADETUR Freirina, con el fin de potenciar su presencia y visibilizar, entre sus públicos objetivos, su rol e implicación en las distintas temáticas que aborda.

Ejes: Sustentabilidad e Identidad, educación y capital humano

- Facilitar el conocimiento, fomentar el compromiso y promover la participación de los distintos actores en las distintas temáticas que abordan los programas y proyectos.

Eje: Desarrollo y promoción de productos turísticos

- Acompañar el desarrollo de las acciones definidas para el desarrollo, diversificación y sofisticación de las experiencias turísticas presentes en la comuna, a corto, mediano y

largo plazo, poniendo énfasis en el posicionamiento del destino a nivel local, regional y nacional.

Eje: Infraestructura y conectividad

- Difundir los avances y proyectos, indiferente de su etapa de ejecución, a la comunidad local, indicando los beneficios que estos traen para el desarrollo económico y social y su contribución a la mejora en la calidad de vida de todos.

El Plan de difusión del PLADETUR Freirina es un proceso que se extiende en el tiempo y que se debe desarrollar a través de canales, soportes y medios de comunicación propios de la municipalidad, tales como redes sociales, micrositio web, microcápsulas audiovisuales, y en lo posible, medios externos como radio, prensa escrita, televisión y portales.

Empleando un lenguaje claro, comprensible e inclusivo, con principios de acceso en comunicación accesible y enfoque inclusivo, se informará en los públicos objetivos, sobre la importancia de posicionar el turismo que se desarrolla en la comuna.

La difusión, estará centrada en el uso de medios digitales tales como sitio web, redes sociales propios y de la Municipalidad de Freirina, y los socios estratégicos. Además, de los medios de comunicación de prensa escrita, radio, televisión, y portales digitales locales y regionales.

4.2 PÚBLICOS OBJETIVOS DE LA DIFUSIÓN

Los públicos objetivos del plan de difusión serán los principales receptores de las distintas acciones comunicacionales, por lo que su identificación permitirá orientarlas y definir los distintos elementos involucrados en el proceso tales como los canales, herramientas, enfoque, entre otros, con el fin de entregar el mensaje estratégico de manera eficaz, atractiva y persuasiva.

Mediante el plan de difusión, se podrá entregar la información necesaria para que los públicos objetivos conozcan los alcances y oportunidades que significa la implementación del PLADETUR, con el fin de concientizarlos en relación con el trabajo que desarrollará y, de esta manera, dar cumplimiento a los objetivos que se plantearon.

En relación con lo anterior, se definen como públicos objetivos del Plan de difusión los siguientes:

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| 1. Operadores turísticos | 6. Comunidad local |
| 2. Gremios relacionados | 7. Instituciones Gubernamentales |
| 3. Medios de Comunicación | 8. Ecosistema turístico |
| 4. Instituciones de Educativas | 9. Gestores culturales |
| 5. Comercio local | 10. Pueblos originarios |
| | 11. Municipalidad de FREIRINA |

4.3 MATRIZ DE VOCERÍA

La matriz de vocería propuesta se relaciona con los mensajes estratégicos, ideas y conceptos claves a instalar entre los públicos objetivos y dependerá en exclusiva de las actividades e iniciativas que se quieren difundir en particular del PLADETUR. Se debería contar con la participación de la primera autoridad comunal como vocero/a en aquellas actividades relevantes y que marquen un hito en el proyecto, la gestión de su participación será de responsabilidad de la persona a cargo de la unidad de turismo en coordinación con el equipo de comunicaciones de la municipalidad. Quienes realicen las vocerías serán funcionales a la cobertura de la noticia y medios de comunicación (local y regional).

Personas encargadas de las vocerías.

1. alcalde/sa (siempre y cuando la relevancia de la noticia lo requiera).
2. responsable del área de turismo en la municipalidad.
3. Responsable de la iniciativa a ejecutar.

4.4 MENSAJES

Los mensajes claves y las ideas fuerza, serán la base y eje de toda la actividad comunicativa. Para que sea efectivo, su diseño debe ser coherente con los objetivos, naturaleza e importancia del proyecto, y estar enfocados a los públicos objetivos, a quienes se les comunicará a través de canales y acciones comunicacionales.

Es importante adaptar el mensaje y las ideas fuerza de acuerdo con los medios y/o canales escogidos para su difusión y a la evolución del proyecto en el tiempo. Además, debe contener la llamada a la acción, reacción e interés del público objetivo tras el impacto positivo de la comunicación, con el fin de que participe e interactúe en la actividad de comunicación.

Los mensajes claves e ideas fuerza pueden ser usados por quienes realicen las vocerías y en distintos espacios, canales y herramientas de comunicación definidas por el proyecto.

Por lo anterior, se elaborarán mensaje global y aquellos focalizados en los objetivos estratégicos definidos por el proyecto. Estos son:

4.5 MENSAJE GLOBAL

- El PLADETUR busca dar a conocer los atractivos e imagen turística de Freirina a nivel regional y nacional, generando una articulación entre los distintos sectores para crear una actividad turística sostenible y sustentable en el tiempo.
- El PLADETUR contempla 4 ejes de trabajo, que a su vez están conformados por diversos proyectos a ejecutarse en un horizonte de 5 años, con el propósito de desarrollar una conciencia turística en los habitantes de la comuna, relevando su componente turístico.

4.6 MENSAJES CLAVES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PROYECTO

Gobernanza

Mensajes Claves

- Posicionar a la gobernanza turística de la comuna como un ente válido para guiar el desarrollo turístico y avance hacia la imagen objetivo.
- Articular con los distintos actores, iniciativas que potencien la imagen de la comuna y su oferta turística.
- Propiciar el compromiso de los diferentes actores en la consecución de los objetivos planteados en el PLADETUR.
- Potenciar el trabajo en red, a través de la acción articulada con los actores públicos y privados que contribuyen al desarrollo del turismo en el territorio

Sustentabilidad

Mensajes Claves

- Incorporar transversalmente la sustentabilidad como eje de trabajo conjunto en el desarrollo turístico de la comuna.
- Transmitir la importancia de un compromiso amplio con el cuidado y conservación del medio ambiente y los atractivos turístico-presentes en la comuna.
- Incentivar acciones de apoyo y valoración del patrimonio e identidad local en distintos públicos que requieren de apoyo para hacerlo.

Desarrollo y promoción de productos turísticos

Mensajes Claves

- Coordinar la difusión, posicionamiento y ejecución de las diferentes iniciativas contenidas en el PLADETUR que promueven la creación de nuevas experiencias turísticas.
- Promover los atributos y características naturales y culturales de la comuna que lo distinguen como un territorio con identidad y carácter para recibir a turistas y visitantes.
- Instalar en los actores y en la gobernanza la cultura de la promoción como un factor determinante para la consecución de los objetivos del PLADETUR.

Identidad, educación y capital humano

Mensajes Claves	<ul style="list-style-type: none"> ● Reconocer y valorar la identidad de quienes viven en la provincia y que este sea de conocimiento y cuidado de todos y todas quienes viven en Freirina. ● Cuidar y proteger nuestra identidad al ponerla en valor como eje transversal del quehacer del turismo local. ● Incorporar actividades sociales locales como valor agregado al desarrollo turístico presente en la comuna como elemento diferenciador. ● Invitar a la comunidad local y actores comunales claves a descubrir el potencial turístico que tienen los atractivos de la comuna. ● Profesionalizar el turismo local a través de quienes trabajan en los servicios turísticos presentes en la comuna de Freirina. ● Generar instancias y espacios, de aprendizaje y concientización, que busquen fortalecer la cultura turística, primero en nuestros residentes y luego en quienes nos visitan.
------------------------	---

4.7 IDEAS FUERZA

- Freirina es una comuna con múltiples atractivos turísticos
- Los cielos de Freirina son un panorama ideal para aquellos a quienes le gusta mirar las estrellas.
- Nuestra comuna posee patrimonio natural y cultural que espera por ti.
- Nuestro patrimonio natural presente en Chañaral de Aceituno es
- Ven a disfrutar de nuestra variada gastronomía, y sus frescos productos del mar.
- Como comuna inclusiva, en Freirina ampliamos la mirada con la inclusión, ya que abarca todos los sectores sociales y culturales, incluida la industria turística.
- Fomentamos el encadenamiento productivo, en donde cada actor del sector turístico cobra relevancia.
- Creemos en la importancia de capacitar a nuestra comunidad, para lograr una experiencia de calidad en nuestros visitantes.
- La articulación entre los distintos actores es la base del éxito de este PLADETUR.
- Creemos en la calidad como pilar fundamental del desarrollo turístico.
- El involucramiento de la comunidad es primordial para transformar a Freirina en un destino turístico a nivel regional, nacional e internacional.
- Los usos de las diferentes tecnologías de la información ayudarán en el posicionamiento de Freirina.

5. ACCESIBILIDAD Y GÉNERO.

El turismo es un generador de oportunidades para todos, independiente de la condición social, física, género, cultura y situación económica de las personas. Esto último implica resguardar y mantener condiciones mínimas para integrar a todos quienes buscan vivir experiencias, conocer y realizar actividades en un territorio. Para lo anterior, se debe trabajar para obtener el mayor retorno social posible de la actividad turística, incidiendo especialmente en aquellos elementos que garanticen, por ejemplo, la redistribución de la riqueza. Asimismo, hay que conseguir generar dinámicas que incrementen el valor compartido del turismo. Para hacerlo, es necesario impulsar su desarrollo, velar por minimizar las externalidades, así como fortalecer los vínculos con otros agentes económicos y sociales que puedan beneficiar la cadena de valor generando sinergias y marcos de colaboración. En definitiva, convertir el turismo en la palanca de cambio para el desarrollo económico y el bienestar social.

En el marco del actual PLADETUR y de esta consultoría, se ha requerido identificar, diagnosticar y plantear medidas de solución en dos ámbitos relevantes para lograr un turismo sostenible e inclusivo para la comuna de Freirina: Accesibilidad y género.

En primer lugar, la accesibilidad universal pasa por plantear un modelo turístico que permita el acceso, uso y disfrute a todas las personas, sin exclusiones, garantizando el derecho a la igualdad de oportunidades a disfrutar de los entornos, bienes, servicios, productos, tecnologías, etc. de la forma más segura, cómoda, autónoma y natural posible¹. La aplicación de la accesibilidad universal presupone la necesidad de lograr un “diseño universal o diseño para todas las personas” y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse. Por otro lado, además de dar respuesta a un derecho fundamental de las personas, la accesibilidad universal constituye un elemento básico en la percepción de la calidad de la oferta de un destino, representa una oportunidad de negocio para todo el sector, favorece la desestacionalización y mejora la imagen del destino, al posicionarse como socialmente responsable².

En el caso de Chile, Sernatur ha creado el área de Turismo Accesible con el objetivo de asegurar que la accesibilidad este presente en todas las áreas de turismo nacional estimulando la generación de productos turísticos diseñados bajo el concepto de accesibilidad universal y el Código de Ética Mundial para el Turismo³. Entre las iniciativas desarrolladas se cuenta la creación de la Red Nacional de Turismo Accesible y Servicios Afines, instancia a la que puede acceder cualquier empresa o servicio turístico del país previo cumplimiento de algunos requisitos⁴. La Red presenta beneficios tanto para las empresas/servicios turísticos como también a los turistas, con la finalidad de asegurar un servicio confiable y de calidad, como también de incentivo para que más empresas consideren adherirse a la Red.

Se puede acceder a la lista oficial de prestadores turísticos registrados en la página web <https://www.sernatur.cl/prestadores-turisticos-accesibles/> donde para la región de Atacama figura solamente el Hotel Costa Fósil de la comuna de Caldera.

Así mismo, durante el año 2021, Sernatur habilitó el área de Turismo Accesible con el objetivo de implementar acciones para que los turistas con discapacidad y sus acompañantes puedan acceder y disfrutar de la oferta turística nacional de forma autónoma, cómoda y segura. Además, se preocupa que la accesibilidad esté presente, de manera transversal, en todas

¹ Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, UNWTO 2015

² Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, UNWTO 2014

³ <https://www.sernatur.cl/accesibilidad-turistica/>

⁴ Las empresas/servicios deben: Estar registrados en SERNATUR, tener elementos de accesibilidad universal incorporados en sus productos; contar con el apoyo de las direcciones regionales de turismo que le corresponda su residencia; ser presentado por otro miembro de la Red.

las áreas del turismo nacional para permitir el acceso a todas las personas por igual. Así mismo, estimula la generación de productos turísticos diseñados bajo el concepto de accesibilidad universal y del Código de Ética Mundial para el Turismo. Con el objetivo de educar y de transferir herramientas a las empresas/servicios de turismo que deciden incorporar la accesibilidad universal, en el mes de septiembre del 2021 Sernatur lanzó una plataforma educativa de Turismo Accesible⁵, con cursos para formadores y establecimientos de alojamiento, además de recursos y material de interés. Inicialmente se abrieron 500 cupos sin costo. En total son 3 cursos gratuitos de capacitación en accesibilidad turística, con el apoyo técnico de Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis), el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y la Fundación Eres y Noveau Arquitectura, expertos en turismo accesible e inclusión:

- Introducción para formadores
- Plan de formación para prestadores de Turismo, nivel básico
- Plan de formación para prestadores de Turismo, nivel avanzado

Hasta la fecha se contabilizaba una asistencia de 190 participantes de todo el país.

A nivel regional, Sernatur ejecutó la iniciativa Servicios de habilitación de espacios de difusión de atractivos turísticos regionales y de Audio guías que incluyó infraestructura con componente de accesibilidad en PN NEVADO DE TRES CRUCES, PN PAN DE AZÚCAR y PN LLANOS DE CHALLE gracias al aporte de fondos FNDR.

Según el listado de servicios y atractivos turísticos de turismo accesible,⁶ existen en Chile 16 Parques Nacionales, 12 Reservas Nacionales, 4 Monumentos Naturales y un Santuario de la Naturaleza que incorporan facilidades de acceso universal a la naturaleza. De esta lista se identifican dos parques nacionales dentro de la región de Atacama: Llanos de Challe (Huasco) y Pan de Azúcar (Chañaral). Ambos cuentan con senderos y sitios de camping accesibles, pero en el caso de Pan de Azúcar, esta cuenta además con una rampa para el acceso a recepción de la sede administrativa de CONAF y en el centro de información ambiental un baño accesible.

La visión de integrar un plan de accesibilidad bajo el marco del PLADATUR de la comuna de FREIRINA debería poder establecer herramientas prácticas y concretas para incorporar de forma transversal los conceptos de accesibilidad a todas las actividades relacionadas con el turismo dentro de sus competencias y las amplias áreas que cubre, asimismo dar cuenta de la importancia que tiene el sensibilizar a autoridades, funcionarios municipales, representantes del sector público – privado, prestadores turísticos, tour operadores y a toda la población de la importancia del diseño universal como instrumento para poder ejercer el derecho al turismo de todas las personas en igualdad de condiciones. Todo lo anterior, bajo el marco de las definiciones e iniciativas que lidera SERNATUR en la materia.

El turismo desde un tiempo hasta ahora ha asumido un rol protagonista en el avance del cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, entre ellos los relativos a la igualdad de género, el empoderamiento de las mujeres y la determinación de no dejar a nadie atrás. De acuerdo con la OMT⁷, las mujeres son la mayoría en la fuerza laboral del turismo en todo el mundo. Sin embargo, están relegadas a posiciones de menor nivel en el sector, aunque cada día más mujeres son emprendedoras y dueñas de sus propias empresas turísticas, como

⁵ <https://turismoaccesible.sernatur.cl/>

⁶ Turismo Accesible, Listado de Servicios y Atractivos Turísticos; Subdirección de Desarrollo Unidad de Capital Humano, Agosto 2018

⁷ Informe Mundial sobre las mujeres en el turismo, segunda edición, OMT, 2019

también, en algunos países, han tomado posesión de cargos de relevancia tanto en el ámbito público como privado.

En lo que respecta a género, la sociedad en general aún arrastra temas pendientes y brechas importantes, sin ir muy lejos la brecha salarial y la violencia de género. Cuando se trata de turismo, se conoce a este como un sector con predominancia indiscutida del género femenino: se estima que entre el 55% y el 65% de los empleos asociados a la actividad turística están ostentados por mujeres (frente alrededor del 40% de la economía en general)⁸, cifra que en Chile corresponde a 42,7%, superando el promedio nacional de 40,7% correspondiente a la fuerza laboral femenina. Independiente de esta presencia relevante de la mujer en el turismo, se mantienen prácticas y situaciones que se repiten de otros sectores y que requieren de medidas que contrarresten los factores causales de desigualdades y que sin duda limitan la contribución de la mujer en el desarrollo turístico.

A pesar de las brechas que se mantienen, desde que se publicó el primer informe mundial sobre las mujeres en el turismo (2010) se han visto avances importantes⁹, entre ellas:

1. La bibliografía sobre igualdad de género y turismo ha crecido y se dispone de un mayor número de estudios analíticos y empíricos.
2. Se han desarrollado en distintos países del mundo una serie de iniciativas en materia de igualdad de género y turismo a diversos niveles: sector público, sector privado y sociedad civil.
3. En contexto con los objetivos 1, 5, 8 y 11 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la igualdad de género tiene hoy un papel preponderante en la política de internacional y nacional, tanto en países en desarrollo como en países desarrollados
4. Por medio de distintas campañas, se ha podido dar visibilidad a temáticas que son atingentes a la igualdad de género y los derechos de las mujeres (por ejemplo, las campañas #MeToo y #NiUnaMenos)

En definitiva, cada día hay más presión para que tanto los gobiernos como empresas incorporen dentro de sus políticas y prácticas, elementos que aseguren un impacto positivo en la igualdad de género y cuando la voluntad política de trabajar en la igualdad de género es firme, diferentes actores del sector público pueden reunirse y colaborar de manera productiva.

En cuanto a nuestro país, se han desarrollado diversas iniciativas que dan respuesta a la necesidad de visibilizar y brindar soluciones efectivas en materias de igualdad de género. Una en particular que consideramos importante destacar en el marco del presente análisis y desarrollo de propuestas al alero del PLADETUR corresponde al trabajo conjunto del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género con los municipios que pertenecen a la Asociación Chilena de Municipalidades, ambas instituciones coadyuvantes en fortalecer la institucionalidad con perspectiva de género, generando una guía paso a paso¹⁰ que permite aplicar la perspectiva o enfoque de género en la estrategia municipal, lo que permitirá poner en agenda la realidad y presente de la mujer para la elaboración, la aplicación, la supervisión y la evaluación de las políticas y los programas locales. Hasta la fecha, muchas de las recomendaciones se han ido aplicando a través de diferentes iniciativas y programas lideradas por instituciones aliadas (SERNAMEG, SERCOTEC, SENCE, PRODEMU, CORFO, Banco Estado, entre otros). La guía desglosa

⁸ OIT, Perspectivas internacionales sobre las mujeres empleadas en la hostelería, la restauración y el turismo”, Ginebra, Suiza, 2018.

⁹ Informe Mundial sobre las mujeres en el turismo, segunda edición, OMT, 2019

¹⁰ Manual Paso a Paso Equidad de Género en los Municipios, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, SERNAMEG y Asociación Chilena de Municipalidades, 2021.

una serie de recomendaciones para promover la equidad de género, las que se encuentran agrupadas en 6 ejes:

1. Empoderamiento económico de las mujeres.
2. Liderazgo femenino
3. Violencia contra las mujeres.
4. Diversidad de las mujeres
5. Salud sexual y reproductiva de las mujeres.
6. Fortalecimiento institucional.

En lo que respecta turismo, una de las iniciativas que releva la participación de la mujer en la actividad es el Concurso de Mujer Empresaria Turística¹¹. Esta iniciativa que lleva más de 12 años nace de la alianza entre SERNATUR, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y Banco Estado, busca destacar a las mujeres que, desde sus emprendimientos y haciendo uso de sus talentos, contribuyen a la diversificación de la oferta de productos y servicios turísticos innovadores.

A continuación, se presenta un breve diagnóstico de la situación actual en materias de turismo accesible y género de la comuna de FREIRINA para luego presentar sugerencias y un plan de acción que podría abordar y dar un impulso a un turismo más sostenible e inclusivo en la comuna.

5.1 Situación de Accesibilidad Universal en la provincia

De acuerdo con la información obtenida de Data Social¹² en el año 2017, en la región de Atacama 22.698 personas presentaron algún tipo de discapacidad, equivalente al 8,7% de la población.

Para efectos de conocer la situación de Accesibilidad en la comuna se envió una encuesta con una serie de preguntas respecto a la situación de la Accesibilidad Universal en las comunas de la provincia a la unidad encargada de temas de discapacidad de cada municipalidad. A continuación, se exponen las respuestas obtenidas:

¿Existe alguna unidad/dirección responsable de temas de discapacidad y/o accesibilidad universal en el municipio?	
Alto del Carmen	En temas de discapacidad sí, Oficina de Discapacidad Municipal actualmente ejecutando dos convenios de Servicio Nacional de la Discapacidad, la Sala de Rehabilitación con Base Comunitaria y la Estrategia de Desarrollo Local Inclusivo modalidad Inicial.
Huasco	Existe en el municipio la oficina de Discapacidad que actualmente esta ejecutando la estrategia de desarrollo local inclusivo.
Freirina	En cuanto a Discapacidad, existe el Programa Oficina de Discapacidad de la Municipalidad de Freirina (Creado en 2018). En cuanto a accesibilidad universal, por normativa les corresponde a la DOM fiscalizar al respecto.

¹¹ <https://www.sernatur.cl/mujerempresariaturistic/>

¹² <https://datasocial.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/portalDataSocial/catalogoDimension/55>

	Desde el Programa Oficina de Discapacidad, se han realizado en periodos previos a pandemia jornadas de difusión de la ley.
Vallenar	Existe en la municipalidad la oficina comunal de la discapacidad

¿Existe alguna organización de discapacidad que desarrolle temas de discapacidad y/o accesibilidad universal en la comuna?

Alto del Carmen	la Agrupación Huasco Altinos de personas con discapacidad.
Huasco	Agrupación de padres y niños con Trastorno del Espectro Autista Te Amamos Huasco
Freirina	La Agrupación de la Discapacidad Logrando Sueños, en cuanto a temáticas de discapacidad, que sean de interés de sus socios y socias.
Vallenar	ADIVA: Agrupación de Discapacitados de Vallenar

Explique brevemente si existe alguna definición o interpretación sobre discapacidad y accesibilidad universal en la planificación comunal.

Alto del Carmen	No existe mención o referencia a temas de accesibilidad universal en el PLADECO vigente de la comuna.
Huasco	En el PLADECO se incorpora la Discapacidad en el área Infraestructura y sub área de Tránsito y Vialidad una iniciativa que busca “Acondicionar espacios e instituciones públicas para acceso universal de adultos mayores y personas en situación de discapacidad”.
Freirina	Actualmente, el PLADECO se encuentra en actualización. No obstante, el último vigente no consideraba esa información.
Vallenar	<p>En el PLADECO la Inclusión es uno de los lineamientos estratégicos, y este dice que se busca lograr la Inclusión en los distintos espacios comunales, logrando ser capaces de romper paradigmas respecto al desarrollo humano, visualizando a la comunidad Vallenarina como una sola, que es capaz de trabajar para todos(as) sus habitantes.</p> <p>También en la estrategia de Vivienda y Conectividad, dice en el Plan Infraestructura Comunal “habilitar infraestructura para personas en situación de discapacidad” con el objetivo de reconocer e implementar mejoras respecto a la infraestructura para personas en situación de discapacidad con dos iniciativas: la realización de un catastro de edificios y espacios públicos que cuentan y no cuentan con acceso para personas con discapacidad y fondos concursables para la implementación de mejoras.</p> <p>También la discapacidad está presente en la estrategia de Desarrollo Social con un plan de trabajo anual que agrupa diversas acciones que van desde la realización de un catastro hasta la realización de talleres,</p>

exposiciones, encuentros deportivos, fondos concursables, charlas, ofertas laborales, entre otros.

¿Existe algún programa sobre discapacidad y accesibilidad universal en ejecución o que se haya ejecutado en los últimos 3 años en la comuna?

Alto del Carmen

Se encuentra ejecutando la Estrategia de Desarrollo Local Inclusivo, convenio del Servicio Nacional de la Discapacidad en la Dirección de Desarrollo Comunal, que tiene como objetivo fortalecer al municipio en materia de gestión municipal desde la base de los resultados de un Diagnóstico que permitirá determinar la demanda en relación los servicios de apoyo y barreras del entorno que presentan las personas con discapacidad y/o sus cuidadores de la comuna de Alto del Carmen.

Huasco

En estos momentos se encuentra en ejecución (hasta marzo de 2022) la Estrategia de Desarrollo Local Inclusivo EDLI 2020 modalidad inicial, con un presupuesto de más de 29 millones de pesos.

Freirina

Plan de Accesibilidad Universal de Estrategia de Desarrollo Local Inclusivo EDLI de Continuidad Freirina. (Plan de Accesibilidad A-check, que será ejecutado por la Universidad de Santiago USACH, en la evaluación de 15 Edificios Públicos de Interés de la comuna de Freirina, Financiado por SENADIS. Ejecución 2022) -Mejoramiento de Página Web Municipal, con Accesibilidad Web y Diseño Accesible. \$2.000.000. SENADIS y Municipalidad de Freirina. -Mejoramiento Eje Cívico Río de Janeiro comuna de Freirina (Mejoramiento del centro urbano de la comuna, que contempla la actual normativa en accesibilidad universal en infraestructura, \$1.775.470.000 Fuente de Financiamiento FNDR) En proceso 2021-2022 -Paseo Las Heras (Mejoramiento de paseo público frente al Estadio Municipal, mejorando la accesibilidad universal del ingreso del Estadio. \$80.000.000, Fuente de Financiamiento: RCA ISA Interchile.) Ejecutado y finalizado 2020 -Estrategia de Desarrollo Local Inclusivo EDLI (Difusión de la Norma de Accesibilidad Universal. Mejoramiento de mínimos de vivienda y entorno de viviendas particulares de personas con discapacidad. Fuente de Financiamiento SENADIS, \$12.000.000) (2018-2020) -Polideportivo "Ricardo Briceño Olivares" (cuenta con accesibilidad universal, Fuente Financiamiento FNDR \$1.500.000.000) Entregado 2018 -Centro de Salud Familiar "Practicante Oscar Ruiz Toro" (Construcción nueva por completo, que contempla normativa de accesibilidad universal. Fuente financiamiento Convenio de Programación en Salud, que el Gobierno Regional firmó con el Ministerio de Salud, \$3.400.000.000) Entregado 2017

Vallenar

Trabajo intersectorial con redes de apoyo: Gestión de reuniones con instituciones que aborden el trabajo de la de la discapacidad para generar estrategias en conjunto, buscando la postulación a proyectos que ayuden a las personas discapacitadas de Vallenar

	<p>Talleres educativos: Realización de talleres educativos con el objetivo de instaurar capacidades intelectuales que ayuden positivamente en el desarrollo integral de las personas con discapacidad. Taller de Teatro. Taller de Fortalecimiento Organizacional Talleres de Manualidades. Taller Artístico Taller Sexualidad, Salud y Nutrición. Taller Deportivo Taller de Acondicionamiento Físico. Taller Básquetbol en Silla de Ruedas</p> <p>Charlas Informativas: Informar a la comunidad institucionalizada respecto al funcionamiento de la Oficina Municipal de la Discapacidad, buscando la concientización individual y colectiva para influir en las tomas de decisiones de cada institución donde se realizan las charlas</p>
--	--

¿Existe alguna ordenanza, reglamento o normativa vigente que tenga relación con discapacidad y accesibilidad universal?	
Alto del Carmen	No existe
Huasco	No existe
Freirina	No a nivel local, más allá de la Normativa de Accesibilidad Universal - OGUC DS N° 50 / 2015, que rige a nivel nacional. Esta con relación a la Accesibilidad Universal en Infraestructura.
Vallenar	Sin información

¿Está en conocimiento de algún programa o iniciativa ejecutado por un tercero sobre accesibilidad universal en la comuna? Señale detalles del programa e iniciativa ejecutados.	
Alto del Carmen	No tiene información
Huasco	No tiene información
Freirina	Plan de Accesibilidad A-check, que será ejecutado por la Universidad de Santiago USACH, en la evaluación de 15 Edificios Públicos de Interés de la comuna de Freirina, Financiado por SENADIS. Esto por convenio de ejecución con la Municipalidad de Freirina del Proyecto EDLI Continuidad.
Vallenar	Iniciativas ejecutadas por el SENADIS

¿Existe algún catastro de discapacidad en la comuna?	
Alto del Carmen	No
Huasco	Sí

Freirina	Sí
Vallenar	Sí

Señale alguna medida o fuente de información atribuible a discapacidad sobre los trabajadores que hoy ejecutan funciones dentro del municipio	
Alto del Carmen	No existe
Huasco	Información de discapacidad, registro de discapacidad y estadística
Freirina	Información de discapacidad, registro de discapacidad y estadística
Vallenar	Información de discapacidad, registro de discapacidad y estadística

Señale alguna medida o fuente de información atribuible a accesibilidad universal para los trabajadores que hoy ejecutan funciones dentro del municipio	
Alto del Carmen	No existe
Huasco	Información de discapacidad y registro de discapacidad
Freirina	Información sobre accesibilidad
Vallenar	Información de discapacidad y registro de discapacidad

5.1.1 Consulta a prestadores de servicios turísticos

Para contextualizar la situación regional en los ámbitos de estudio del presente punto, se ha diseñado una consulta a los prestadores turísticos de la Región de Atacama.

Dicha consulta tiene como objetivo lograr identificar dos temas principales, como se compone su actividad turística en relación a género y que acciones de inclusividad se están realizando hoy en día en la región.

Para realizar el presente análisis, se trabajó con la base de prestadores turísticos registrados en Sernatur. Se realizó un proceso de sistematización de la base eliminando contactos repetidos, lo cual nos arrojó una línea de base de 602 prestadores a considerar.

Para el siguiente análisis se trabajó con las siguientes premisas:

- Se realizará un contacto de al menos al 50% de los prestadores de la línea base
- Se utilizará como vía de contacto el teléfono, según los datos aportados en listado Sernatur.
- A cada contacto se le realizará una entrevista guiada de acuerdo a un formulario igual para todos.

Es así como se ejecutó el contacto de acuerdo a lo anterior y entrega como resultado preliminar que se contactó al 51% de prestadores del listado. A continuación, se presenta el detalle por comuna.

Tabla 8. Prestadores turísticos contactados

COMUNA	NO	SI	TOTAL GENERAL
Alto Del Carmen	1	20	21
Caldera	81	76	157
Chañaral	8	38	46
Copiapó	112	95	207
Diego De Almagro	3	16	19
Freirina	50	13	63
Huasco	5	28	33
Tierra Amarilla	0	9	9
Vallenar	35	12	47
total general	295	307	602

De los 307 empresarios a los cuales se realizaron gestiones de contacto, no todos fueron ubicados o quisieron responder la encuesta.

Tabla 9. Resultado contacto con prestadores turísticos

COMUNA	ERROR EN CONTACTO	NO RESPONDE ENCUESTA	NO RESPONDE TELÉFONO	RESPONDE ENCUESTA	TOTAL GENERAL
Alto Del Carmen	6		6	6	20
Caldera	15	5	17	39	76
Chañaral	8	2	19	9	38
Copiapó	27	23	17	28	95
Diego De Almagro		2	4	10	16
Freirina	2	3	1	9	13
Huasco	4	2	12	10	28
Tierra Amarilla		1	3	5	9
Vallenar	2	2	1	7	12
total general	64	40	80	123	307

A continuación, se describe el detalle de los estados identificado en el cuadro anterior:

Tabla 10. Respuesta de prestadores turísticos

ESTADO	DETALLE	PRESTADORES
Error en contacto	Teléfono enviaba a buzón de voz/ número no existe	64
No responde encuesta	Contesta el teléfono, pero no le interesa o no puede responder (porque no es el dueño ni puede dar número de dueño)	40
No responde teléfono	Dos intentos días distintos y se desecha contacto	80
Responde encuesta	Empresario responde telefónicamente encuesta	123

El desglose de respuestas por comuna se observa en la siguiente tabla

Tabla 11. Desglose de respuesta por comuna

Comuna	RESPONDE ENCUESTA
Alto Del Carmen	6
Caldera	39
Chañaral	9
Copiapó	28
Diego De Almagro	10
Freirina	9
Huasco	10
Tierra Amarilla	5
Vallenar	7
Total general	123

Estructura de la consulta:

Se realizaron las siguientes preguntas:

- Comuna de su empresa
- Nombre emprendimiento
- Tipo de servicios entregados (informar el principal)
- Género prestador del servicio (dueño o representante legal de empresa)
- Cantidad de trabajadoras Mujeres en temporada baja
- Cantidad de trabajadores Varones en temporada baja
- Cantidad de trabajadoras Mujeres en temporada Alta
- Cantidad de trabajadores Varones en temporada Alta
- ¿El establecimiento cuenta con accesibilidad universal? ¿Cuáles?

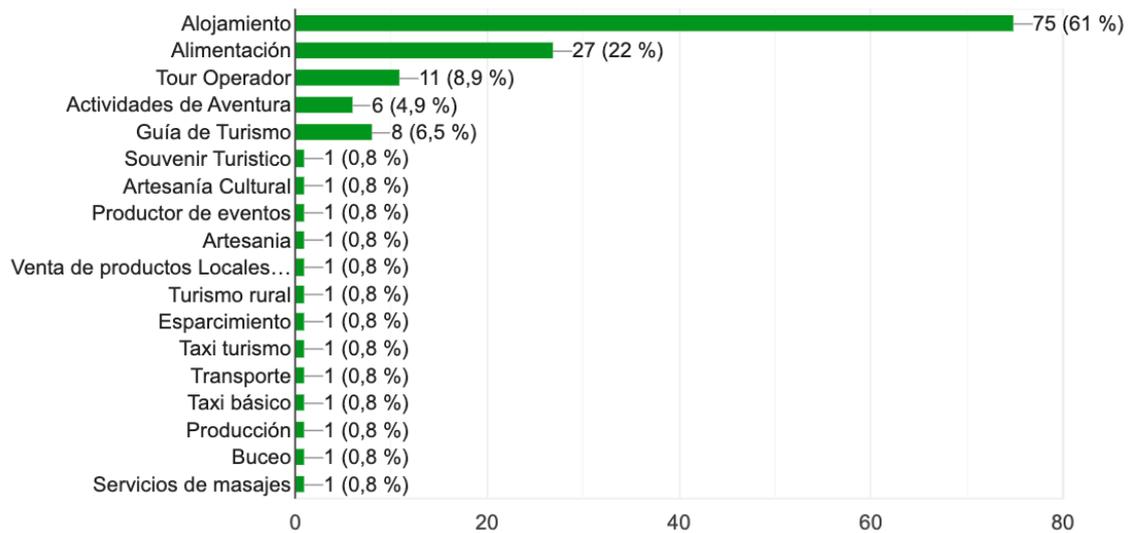
Los resultados se resumen en las siguientes gráficas:

5.2 Tipo de servicios entregados

Es importante señalar que el tipo de servicio fue el entregado por el prestador y no necesariamente se ajusta a la tipología SERNATUR.

Figura 8. Ilustración de tipo de prestadores contactados para contestar encuesta

123 respuestas



Fuente: Elaboración propia, Chile Consultor

En la pregunta el establecimiento cuenta con accesibilidad universal, se detecta que, en la comuna de Alto del Carmen solo hay 4 empresas que cuentan con rampa en el acceso y una oficina de información con accesibilidad. En el caso de Freirina, una empresa cuenta con rampa en acceso y estacionamiento para discapacitados y otro que tiene lo anterior más un baño para discapacitados. Otra empresa indica que tiene rampa de acceso, manilla y baño para discapacitados. También una empresa indica tener estacionamiento para discapacitados y otra que posee mejoras en una embarcación. En la comuna de Freirina se informa que una empresa tiene rampa de acceso con manilla, otras 2 que tienen solo rampa de acceso y una empresa que indica tener una cabaña en planta baja. Finalmente, la comuna de Vallenar 7 empresas indican tener rampa en el acceso y algunas indican, además de la rampa, tener baño para discapacitados (5), estacionamiento para discapacitados (2), habitaciones con acceso para sillas de ruedas (1), banco en el baño (1) y solo rampa (1).

En la tabla a continuación se presenta el detalle por comuna de los prestadores que participaron de la encuesta.

Tabla 12. Situación de Accesibilidad Universal de prestadores turísticos

¿El negocio cuenta con accesibilidad universal?	Alto del Carmen	Caldera	Chañaral	Copiapó	Diego de Almagro	Freirina	Huasco	Tierra Amarilla	Vallenar
Rampla de acceso, Baños para discapacitados		1		3				2	1
Rampla de acceso, Baños para discapacitados, Habitación		1							
Rampla de acceso, Baños para discapacitados, Sistema braille		1							
Rampla de acceso, Estacionamiento para discapacitados				1		1			
Rampla de acceso, Estacionamiento para discapacitados, Baños para discapacitados						1			1
Rampla de acceso, Estacionamiento para discapacitados, Baños para discapacitados, Habitaciones				1					
Rampla de acceso, Estacionamiento para discapacitados, Código QR				1					
Rampla de acceso, Habitaciones con acceso de sillas de ruedas									1
Rampla de acceso, Manilla		2	1		1		1		
Rampla de acceso, Manilla, 1 Habitación acondicionada		1							
Rampla de acceso, Manilla, Baños para discapacitados		2	1	3	1	1		1	1
Rampla de acceso, Manilla, Baños para discapacitados, Habitación equipada, bancos en las duchas									1
Rampla de acceso, Manilla, Estacionamiento para discapacitados, Baños para discapacitados									1
Rampla de acceso, Manilla, Estacionamiento para discapacitados, Baños para discapacitados, Área de fumadores								1	
Rampla de acceso, Pasarela inclusiva en el parque				1					
Rampla de acceso, Primer Piso		1							
Rampla de acceso, Recorridos en lugares con accesibilidad universal (Ej, museos)				1					
Rampla de acceso, Servicios		1							
Rampla de acceso	4	3	2	5	2		2		1
Estacionamiento para discapacitados				1		1			
Baños para discapacitados		1							
Baños para discapacitados, Cabaña Habilitada para persona en silla de ruedas				1					
1 Habitación con puerta más ancha		1							
Habitaciones con fácil acceso			1						
Primer Piso		1							
Cabaña con planta baja							1		
Mejora en embarcación						1			
Oficina de información con accesibilidad	1								
Programas especiales				1					
Sitio de camping acceso universal			1						
Ninguno	1	23	3	9	6	4	6	1	
Total general (123)	6	39	9	28	10	9	10	5	7

Fuente: Elaboración propia, Chile Consultor

5.1.1 Iniciativas ejecutadas en la provincia

A continuación, se detallan algunas iniciativas ejecutadas en comunas de la provincia que se relacionan con temáticas de Accesibilidad Universal:

Programa de Tránsito a la Vida Independiente (TVD): Programa liderado por el Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS. El programa busca favorecer la inclusión social de personas con discapacidad y dependencia, entre los 18 y 59 años, bajo los enfoques de derechos

humanos, autonomía, autodeterminación y calidad de vida. Este programa fue ejecutado en las comunas de Freirina y Vallenar con un monto total asignado de MM\$54¹³.

El proyecto “Mejoramiento del Borde Costero de Huasco” incluye normativa de accesibilidad según la Política Nacional de Servicios de Infraestructura de Borde Costero, brindando servicios de infraestructura que otorgan Accesibilidad Universal, protección y espacio público para actividades de uso integrado¹⁴.

Capacitación en Lengua de Señas: Durante el mes de junio 2021, la Red Apis en alianza con Ilustre Municipalidad de Huasco impartieron el curso de Lengua de Señas Chilenas nivel inicial A1, el cual se realizó en formato e-learning asincrónico a un total de 59 funcionarios municipales¹⁵.

Capacitación en Inclusión Laboral a equipos OMIL: Durante el mes de mayo 2021, SENCE Atacama y la dirección regional de SENADIS, por medio del Programa de apoyo a la Intermediación Laboral de EDLI, capacitó a funcionarios de la OMIL de la comuna de Huasco, con el objetivo de promover la inclusión de personas en situación de discapacidad y/o vulnerabilidad social en el mercado laboral, a través de la atención, orientación y evaluación de los usuarios/as¹⁶.

Estrategia de Desarrollo Local Inclusivo: Durante el 2016 y con el objetivo de impulsar y fomentar el desarrollo local inclusivo a nivel comunal, la Municipalidad de Vallenar a través de su Oficina Municipal de la Discapacidad, se adjudicó junto a otros 26 municipios del país, el Proyecto Estrategia de Desarrollo Local Inclusivo –EDLI- que se financia a través de fondos del Servicio Nacional de la Discapacidad –SENADIS- para ejecutar acciones comunitarias para personas en situación de discapacidad, servicios de apoyo por medio de cuidadores, profesionales, kinesiólogos y técnicos en enfermería que permitan mejorar la calidad de vida de personas en situación de discapacidad y fortalecer la rehabilitación.

En cuanto a presupuesto asociado a iniciativas de Accesibilidad, en la ejecución presupuestaria 2021¹⁷ se identificaron los siguientes proyectos que abordan temas de discapacidad:

Tabla 13 Desglose de iniciativas de Inversión relacionados con Discapacidad.

¹³

https://www.litoralpress.cl/sitio/Prensa_Texto?LPKey=4GWHKAHXCN7NGY4S3ATGSKCFI543LM3RMT6VKWSNV5VRRGN5VFKQ

¹⁴ <https://www.atacamaenlinea.cl/un-89-de-avance-alcanzan-las-obras-de-mejoramiento-del-borde-costero-de-huasco-ejecutadas-por-el-mop/huasco/>

¹⁵ <https://radioxqa5.cl/municipales-de-huasco-se-capacitaron-en-lengua-de-senas/>

¹⁶ <https://sence.gob.cl/personas/noticias/sence-y-senadias-atacama-capacitan-en-inclusion-laboral-equipos-omil-de-la-zona>

¹⁷ http://www.chileindica.cl/atacama/inversiones/menu_principal_ejecucion.php

Iniciativa	Servicio Responsable	Etapa	Alcance	Costo Total
Acceso a la justicia para personas con discapacidad	SENADIS	Ejecución	Regional	\$22.191.000
Centros comunitarios de rehabilitación	SENADIS	Ejecución	Regional	\$28.937.000
Programa apoyo a instituciones educativas para estudiantes en situación de discapacidad	SENADIS	Ejecución	Regional	\$13.638.000
Programa Chile Solidario de ayudas técnicas	SENADIS	Ejecución	Regional	\$35.576.000
Programa de accesibilidad de instituciones públicas	SENADIS	Ejecución	Regional	\$7.599.000
Programa de apoyo a la intermediación laboral	SENADIS	Ejecución	Regional	\$12.730.000
Programa de recursos de apoyo para estudiantes de educación superior	SENADIS	Ejecución	Regional	\$7.720.000
Programa Fondo Nacional de Proyectos Inclusivos	SENADIS	Ejecución	Regional	\$46.160.000
Programa regular de ayudas técnicas	SENADIS	Ejecución	Regional	\$60.335.000
Programa de Atención Temprana	SENADIS	Ejecución	Regional	\$54.684.000
Participación inclusiva territorial	SENADIS	Ejecución	Regional	\$29.500.000
Programa de Desarrollo de Organizaciones Inclusivas	SENADIS	Ejecución	Regional	\$2.569.000
Programa de Tránsito a la Vida Independiente	SENADIS	Ejecución	Regional	\$60.005.000
Programa de apoyo al cumplimiento de la ley de inserción laboral	SENADIS	Ejecución	Regional	\$6.056.000
Corporación de ayuda al niño limitado COANIL	SENADIS	Ejecución	Regional	\$21.642.000
			TOTAL	\$409.342.000

Fuente: Elaboración propia, Chile Consultor

5.2.1. Principales brechas

Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de inclusión económica y social, sin embargo, las barreras persisten e impiden ese acceso regular y normalizado a los bienes y servicios turísticos. Las principales brechas detectadas en esta materia corresponden a:

- Un número importante de prestadores turísticos no contempla aún la accesibilidad en su oferta de productos y servicios.
- cada vez existe una mayor demanda de turismo accesible, que no encuentra una oferta se adecue a sus necesidades
- existe la sensación de que el turismo accesible es un turismo de alto costo
- Se identifica que muchas veces los arquitectos no cuentan con la formación necesaria.
- Escasa información sobre temas de accesibilidad en los destinos turísticos
- Accesibilidad WEB inexistente en los principales webs y portales de turismo de la provincia.
- Los principales atractivos turísticos de la provincia no cuentan con elementos de accesibilidad universal (acceso, señalética, senderos, etc)

5.1.3 Propuesta de solución

Para efectos de trabajar sobre las principales brechas detectadas, se propone integrar dentro de la cartera de iniciativas del PLADETUR el siguiente programa:

PROVINCIA	Todos	COMUNA	Todos	Nº	CFS-3
EJE ESTRATÉGICO	Sustentabilidad	ODS QUE IMPACTA	11 - Ciudades y comunidades sustentables		
LÍNEA DE ACCIÓN	Mejorar las condiciones de accesibilidad en los atractivos turísticos	TEMPORALIDAD	median o plazo		
NOMBRE INICIATIVA	<i>Programa de impulso al acceso universal en atractivos y recursos turísticos de las comunas de la región de Atacama.</i>		ALCANCE	Región	
I. JUSTIFICACIÓN O BRECHA A ABORDAR					
<p>Hoy en día, el sector turístico reconoce que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos a las oportunidades y servicios turísticos: viajes independientes, instalaciones accesibles, personal con formación adecuada, información fiable y un marketing inclusivo. Dado que la demanda de turismo accesible para todos va en aumento, hoy se considera más como una oportunidad que como una obligación. Si el sector turístico de la comuna de Freirina quiere mantener y desarrollar la calidad, la sostenibilidad y la competitividad, debería apoyar y desarrollar el turismo de acceso universal, ya que ofrece ventajas para todo el mundo. Si son más las personas que tienen la posibilidad de viajar, el sector turístico consigue más visitantes, temporadas más largas y nuevos ingresos. La sociedad en su conjunto se beneficia de las nuevas oportunidades de empleo, de los mayores ingresos fiscales y de un entorno accesible tanto para la población como para los visitantes.</p>					
II. OBJETIVOS DE LA INICIATIVA					
<p>1. Desarrollar un diagnóstico y un plan de trabajo con recomendaciones para la accesibilidad turística en las comunas de la región, con el objetivo de identificar y mejorar las condiciones de accesibilidad de los equipamientos, recursos y servicios turísticos.</p> <p>2. Incrementar el nivel de sensibilización y conciencia por parte de direcciones municipales y empresarios responsables de los recursos turísticos de la región sobre la importancia del turismo accesible.</p>					
III. CARTA GANTT DE ACTIVIDADES					
Principales Actividades	Calendarización Anual				
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1. Habilitar las páginas web de los municipios con un nuevo diseño y programación siguiendo las directrices de la iniciativa WAI (Web Accessibility Initiative) implantando un sistema de locución de contenidos.					
2. Habilitar señalética turística peatonal con incorporación de itinerarios turísticos					

practicables para personas con discapacidad física o movilidad reducida					
3. Habilitar una APP con servicio de audio - signo guía, que permite la descarga de archivos de audio (audio - descripción) y video (interpretación en lenguas de signos) de recursos turísticos a visitar.					
4. Edición de una guía turística de la comuna en braille con información de los principales atractivos turísticos de la comuna, así como otra información de interés. Esta guía debe estar disponible en puntos de consulta en la comuna y envío previa solicitud a la autoridad turística de la comuna.					
5. Apoyar con recursos en la transcripción de cartas menú en braille. Realizar un piloto en restaurantes seleccionados de la comuna para ofertar un servicio especializado al colectivo de discapacitados visuales.					
6. Diseñar un plano turístico en relieve con información turística de interés en relieve y braille. Al igual que la guía turística, debiese quedar disponible en puntos de consulta de la comuna y a pedido					
7. Elaborar una guía de recomendaciones para establecimientos y servicios turísticos de la comuna para poder brindar un acceso universal seguro y de calidad.					
8. Disponer de un fondo concursable para la mejora y acondicionamiento de infraestructura y equipamiento turístico de la región.					
9. Disponer de datos del sector turístico desglosados por tipo de recurso para identificar atributos y características de accesibilidad valorado por los usuarios.					
IV. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA					
Delegado Presidencial Regional					
V. ACTORES INVOLUCRADOS					

<input checked="" type="checkbox"/> GORE <input type="checkbox"/> Delegado Presidencial Regional <input checked="" type="checkbox"/> Delegado Presidencial Provincial <input type="checkbox"/> SECPLAC <input type="checkbox"/> Dir. de Tránsito <input type="checkbox"/> Adm. Municipal <input checked="" type="checkbox"/> Turismo <input type="checkbox"/> DIDECO <input checked="" type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Dir. Medio Ambiente <input type="checkbox"/> Dirección de Obras <input type="checkbox"/> Fomento Productivo <input type="checkbox"/> Seguridad Pública <input type="checkbox"/> SEREMI M. AMBIENTE <input type="checkbox"/> SERNAPESCA <input checked="" type="checkbox"/> SERNATUR <input checked="" type="checkbox"/> SERCOTEC <input type="checkbox"/> CORFO <input checked="" type="checkbox"/> SENCE <input checked="" type="checkbox"/> FOSIS <input type="checkbox"/> CONAF <input type="checkbox"/> Servicio Patrimonio Cultural <input checked="" type="checkbox"/> SERNAM <input type="checkbox"/> INJ <input type="checkbox"/> IND <input checked="" type="checkbox"/> Academia <input checked="" type="checkbox"/> Mesa de turismo <input checked="" type="checkbox"/> Gremio de turismo <input checked="" type="checkbox"/> Cámara de Comercio					
Otros actores		Fundaciones e instituciones con sede en la comuna interesadas en colaborar en materias de accesibilidad universal.			
VI. COSTOS		COSTO TOTAL PROYECTO: MM\$1,290			
		DESGLOSE DE COSTOS POR AÑO			
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
			MM\$200	MM\$420	MM\$420
VII. FUENTES DE FINANCIAMIENTO		<input checked="" type="checkbox"/> Municipalidad 20% <input checked="" type="checkbox"/> Público 60% <input checked="" type="checkbox"/> Privado 20%			
VIII. INSTRUMENTO DE FINANCIAMIENTO		<input checked="" type="checkbox"/> FNDR <input checked="" type="checkbox"/> FIC <input type="checkbox"/> FRIL <input type="checkbox"/> FONDART <input type="checkbox"/> PMU <input type="checkbox"/> PVP <input type="checkbox"/> FCM <input type="checkbox"/> PFIR <input type="checkbox"/> PIRDT <input type="checkbox"/> PRBIPE			
<input type="checkbox"/> OTRO	ESPECIFICAR FUENTE: Ingresar fuente aquí				
	ESPECIFICAR FUENTE: Ingresar fuente aquí				

5.3 Equidad y Género

En lo que respecta a género, la sociedad en general aún arrastra temas pendientes y brechas importantes, sin ir muy lejos la brecha salarial y la violencia de género. Cuando se trata de turismo, se conoce a este como un sector con predominancia indiscutida del género femenino: se estima que entre el 55% y el 65% de los empleos asociados a la actividad turística están ostentados por mujeres (frente alrededor del 40% de la economía en general)¹⁸, cifra que en Chile corresponde a 42,7%, superando el promedio nacional de 40,7% correspondiente a la fuerza laboral femenina. Independiente de esta presencia relevante de la mujer en el turismo, se mantienen prácticas y situaciones que se repiten de otros sectores y que requieren de medidas que contrarresten los factores causales de desigualdades y que sin duda limitan la contribución de la mujer en el desarrollo turístico.

¹⁸ OIT, Perspectivas internacionales sobre las mujeres empleadas en la hostelería, la restauración y el turismo”, Ginebra, Suiza, 2018.

A pesar de las brechas que se mantienen, desde que se publicó el primer informe mundial sobre las mujeres en el turismo (2010) se han visto avances importantes¹⁹, entre ellas:

1. La bibliografía sobre igualdad de género y turismo ha crecido y se dispone de un mayor número de estudios analíticos y empíricos.
2. Se han desarrollado en distintos países del mundo una serie de iniciativas en materia de igualdad de género y turismo a diversos niveles: sector público, sector privado y sociedad civil.
3. En contexto con los objetivos 1, 5, 8 y 11 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la igualdad de género tiene hoy un papel preponderante en la política de internacional y nacional tanto en países en desarrollo como en países desarrollados
4. Por medio de distintas campañas, se ha podido dar visibilidad a temáticas que son atingentes a la igualdad de género y los derechos de las mujeres (por ejemplo, las campañas #MeToo y #NiUnaMenos)

En definitiva, cada día hay más presión para que tanto los gobiernos como empresas incorporen dentro de sus políticas y prácticas, elementos que aseguren un impacto positivo en la igualdad de género y cuando la voluntad política de trabajar en la igualdad de género es firme, diferentes actores del sector público pueden reunirse y colaborar de manera productiva.

En nuestro país existe desde el año 2015 un Ministerio de la Mujer y la Equidad de género (MinmujeryEG), Secretaría de Estado encargada de colaborar con el Presidente o Presidenta de la República en el diseño, coordinación y evaluación de las políticas, planes y programas destinados a promover la equidad de género, la igualdad de derechos y de procurar la eliminación de toda forma de discriminación arbitraria en contra de las mujeres²⁰. Como parte de la institucionalidad existe el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, presente en las dieciséis regiones del país a través de sus direcciones regionales. En ellas se encuentran las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, donde la ciudadanía puede consultar por talleres, charlas, programas y cualquier otro tipo de información relevante respecto del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, sus unidades, divisiones y el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. Además de contar con una dirección regional del SERNAMEG, existen dos centros de la mujer²¹ en la región; en Vallenar y Copiapó

Las direcciones regionales desarrollan líneas programáticas en:

- Mujer y Trabajo
- Violencia contra las Mujeres
- Mujer, Sexualidad y Maternidad
- Mujer y Participación Política

El área Mujer y Trabajo, tiene como principal objetivo empoderar a las mujeres para lograr la autonomía económica que les permita insertarse laboralmente y aportar con sus competencias y habilidades al desarrollo del país. Lo anterior se realiza a través de cuatro programas:

Figura 9. Programas del área Mujer y Trabajo

¹⁹ Informe Mundial sobre las mujeres en el turismo, segunda edición, OMT, 2019

²⁰ https://minmujeryeg.gob.cl/?page_id=34975

²¹ Centros que atienden a mujeres mayores de 18 años que viven o han vivido violencias de género en contexto de pareja o ex pareja



Fuente: SERNAMEG

En los últimos años se han desarrollado diversas iniciativas que dan respuesta a la necesidad de visibilizar y brindar soluciones efectivas en materias de igualdad de género. Una en particular que consideramos importante destacar en el marco del presente análisis y desarrollo de propuestas al alero del PLADETUR corresponde al trabajo conjunto del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género con los municipios que pertenecen a la Asociación Chilena de Municipalidades, ambas instituciones coadyuvantes en fortalecer la institucionalidad con perspectiva de género, generando una guía paso a paso²² que permite aplicar la perspectiva o enfoque de género en la estrategia municipal, lo que permitirá poner en agenda la realidad y presente de la mujer para la elaboración, la aplicación, la supervisión y la evaluación de las políticas y los programas locales. Hasta la fecha muchas de las recomendaciones se han ido aplicando a través de diferentes iniciativas y programas lideradas por instituciones aliadas (SERNAMEG, SERCOTEC, SENCE, PRODEMU, CORFO, Banco Estado, entre otros). La guía desglosa una serie de recomendaciones para promover la equidad de género, las que se encuentran agrupadas en 6 ejes:

1. Empoderamiento económico de las mujeres.
2. Liderazgo femenino
3. Violencia contra las mujeres.
4. Diversidad de las mujeres
5. Salud sexual y reproductiva de las mujeres.
6. Fortalecimiento institucional.

En lo que respecta turismo, una de las iniciativas que releva la participación de la mujer en la actividad es el Concurso de Mujer Empresaria Turística²³. Esta iniciativa que lleva más de 12 años nace de la alianza entre SERNATUR, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y Banco Estado busca destacar a las mujeres que, desde sus emprendimientos y haciendo uso de sus talentos, contribuyen a la diversificación de la oferta de productos y servicios turísticos innovadores.

A continuación, se presenta un breve diagnóstico de la situación actual en materias de turismo accesible y género de la provincia del Huasco para luego presentar sugerencias y un plan de acción que podría abordar y dar un impulso a un turismo más sostenible e inclusivo en la comuna.

²² Manual Paso a Paso Equidad de Género en los Municipios, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, SERNAMEG y Asociación Chilena de Municipalidades, 2021.

²³ <https://www.sernatur.cl/mujerempresariaturistic/>

5.3.1 Situación en la provincia

En la consulta realizada a los municipios de la provincia sobre la situación de Equidad y Género, hasta el cierre del informe no ha sido posible obtener información de las contrapartes de las municipalidades de Alto del Carmen, Freirina y Vallenar visto que se encuentran haciendo uso de su permiso legal de vacaciones.

En el caso de Freirina, según se indica en la web de la municipalidad²⁴, la oficina de la mujer de la Ilustre Municipalidad de Freirina comienza sus funciones el 16 septiembre del 2016 en las dependencias del centro comunitario “Carmen Araya Largo”, y tiene como objetivo central apoyar el mejoramiento de las autonomías física, económica y política de todas las mujeres de la comuna de Freirina y sus alrededores, a través de la entrega de diferentes herramientas que aporten a las mujeres el empoderamiento, conocimiento y experiencia, para enfrentar de mejor manera las exigencias del mundo laboral, político y social de nuestro territorio.

La misma fuente indica que la oficina tiene los siguientes objetivos estratégicos:

- Promover la autonomía física, económica y política de las mujeres de la Comuna de Freirina
- Promover los derechos y ejercicio de la ciudadanía de las mujeres, aumentando su: Inserción Laboral, liderazgo y participación en espacios de la Comuna de Freirina.
- Fortalecer y Entregar Herramientas efectivas a las Mujeres de Freirina a través de su Participación en Programas, Actividades, Capacitaciones, Seminarios y Asistencia Técnica Personalizada
- Promover y fortalecer el Emprendimiento Femenino Local.

En la actualidad, la oficina de la mujer ejecuta trabaja en conjunto con el SERNAMEG para implementar las distintas iniciativas que esta define entre sus distintos ejes, como fue señalado anteriormente en la página 54.

La Municipalidad de Vallenar no cuenta con una Oficina de la Mujer como parte de su estructura. Sin embargo, cuenta con el apoyo y el trabajo coordinado con el Centro de Mujer y apoya directamente el programa Mujeres Jefas de Hogar y Mujer, Sexualidad y Maternidad. En cuanto a las municipalidades de Alto del Carmen y Freirina no cuentan con una oficina de la mujer al interior del municipio. Para estas dos comunas ha sido el SERNAMEG con el apoyo de autoridades de la provincia y de otros servicios (Seremi de Desarrollo Social y de Familia), la entidad que ha liderado diferentes iniciativas en materias de equidad y género en el último tiempo.

En cuanto a presupuesto asociado a las iniciativas de Equidad y Género, en la ejecución presupuestaria 2021²⁵ se identificaron los siguientes proyectos:

²⁴ http://nuevo.imhuasco.cl/?page_id=7667

²⁵ http://www.chileindica.cl/atacama/inversiones/menu_principal_ejecucion.php

Tabla 14. Desglose de iniciativas de Inversión relacionadas con Equidad y Género.

Nombre de la Iniciativa	Servicio Responsable	Etapas	Comuna	Costo Total
Programa 4 a 7 Alto del Carmen	SERNAMEG	Ejecución	Alto del Carmen	\$9.419.040
Fundación para la promoción y desarrollo de la mujer Provincia Huasco	SERNAMEG	Ejecución	Provincia del Huasco	\$77.128.323
Programa Mujeres Jefas de Hogar Alto del Carmen	SERNAMEG	Ejecución	Alto del Carmen	\$13.269.072
Programa 4 a 7 Freirina	SERNAMEG	Ejecución	Freirina	\$9.419.040
Programa Mujeres jefe de hogar	SERNAMEG	Ejecución	Freirina	\$14.287.877
Programa 4 a 7 Huasco	SERNAMEG	Ejecución	Huasco	\$23.728.185
Programa Mujer jefes de hogar	SERNAMEG	Ejecución	Huasco	\$13.269.072
Programa 4 a 7 Vallenar	SERNAMEG	Ejecución	Vallenar	28.618.290
Programa atención, protección, reparación integral de violencias contra las mujeres	SERNAMEG	Ejecución	Vallenar	\$179.599.581
Programa prevención integral de violencias contra las mujeres	SERNAMEG	Ejecución	Vallenar	\$12.331.418
Programa Mujer, sexualidad, y maternidad	SERNAMEG	Ejecución	Vallenar	\$28.693.004
Programa Mujeres Jefas de Hogar	SERNAMEG	Ejecución	Vallenar	\$16.941.389

Fuente: www.chileindica.cl

En definitiva, la mayoría de las acciones, por no decir todas, se centran en los ejes 3, 4 y 5 (Liderazgo femenino, violencia contra las mujeres y diversidad de las mujeres) y al menos para el periodo 2021 no se identificó financiamiento desde el SERNAMEG dirigido a apoyar iniciativas de los ejes 1, 2 y 6 (Empoderamiento económico de las mujeres, liderazgo femenino y fortalecimiento institucional. Independiente de lo anterior, no ha sido posible identificar financiamiento a otro tipo de iniciativas, lo que no significa que estas no existan o que no haya sido ejecutadas.

5.3.2 Consulta a prestadores de servicios turísticos

Siguiendo con los resultados recogidos en la consulta a prestadores de turismo (página 45, punto 4.1.2), ante las preguntas para conocer la situación de género se obtuvieron los siguientes resultados:

5.3.2.1 Género prestador del servicio

Se consultó a los prestadores, el género de quien era el dueño o representante legal de la empresa entregando como resultados la siguiente información en donde de las 123 empresas consultadas, 47 empresas eran lideradas por **mujeres lo que significa en 38%** de la muestra versus a 68 empresas lideradas por **hombres que representan el 55%** de la muestra.

Claramente, se observa que a nivel regional el género masculino predomina en la dirección de las empresas prestadores de servicios turísticos.

Tabla 15. Prestadores turísticos propietarios desglosados por género

Comuna	Femenino	Masculino	Sociedad	Total general
Alto del Carmen	5	1		6
Caldera	16	18	5	39
Chañaral	4	5		9
Copiapó	6	20	2	28
Diego de Almagro	2	8		10
Freirina	4	5		9
Huasco	5	5		10
Tierra Amarilla	2	3		5
Vallenar	3	4		7
Total general	47	68	7	123
% participación	38%	55%	6%	

Nota: la información de la sociedad no entrega información de género.

En relación con las comunas de la provincia del Huasco se observa que esta distribución de representatividad es la siguiente:

Tabla 16. Representatividad por género

Provincia del Huasco	Femenino	Masculino
Nº de Prestadores según género	17	15
% participación por género en la región	36%	22%

A diferencia de lo que se observa como promedio regional, el género femenino predomina en la dirección de las empresas prestadores de servicios turísticos

5.3.2.2 Contratación de Trabajadores y género:

En este punto, la consulta considera la variable “temporada” por lo anterior la consulta fue sobre el número de trabajadores que empleaban durante temporada baja y alta.

En **temporada baja**, las respuestas se sistematizan la siguiente información:

Tabla 17. Número de trabajadores en temporada baja

Comuna	Números			%	
	Mujeres	Varones	Total	Mujeres	Varones
Alto del Carmen	7	6	13	54%	46%
Caldera	63	36	99	64%	36%
Chañaral	22	11	33	67%	33%
Copiapó	43	144	187	23%	77%
Diego de Almagro	41	22	63	65%	35%
Freirina	7	10	17	41%	59%
Huasco	24	9	33	73%	27%
Tierra Amarilla	6	7	13	46%	54%
Vallenar	29	4	33	88%	12%
Total general	242	249	491	49%	51%

Se observa un promedio regional de 49% de contrataciones a personal mujeres y un 51% en personal hombre.

Para las comunas de la provincia del Huasco este porcentaje difiere de la media regional, pues en temporada baja se observa una mayor contratación de mujeres (64%) sobre una contratación de varones (36%).

En **temporada alta** las contrataciones informan el siguiente comportamiento:

Tabla 18. Número de trabajadores en temporada alta

Comuna	Números			%	
	Mujeres	Varones	Total	Mujeres	Varones
Alto del Carmen	25	4	29	86%	14%
Caldera	117	51	168	70%	30%
Chañaral	27	15	42	64%	36%
Copiapó	85	166	251	34%	66%
Diego de Almagro	42	22	64	66%	34%
Freirina	11	12	23	48%	52%
Huasco	43	20	63	68%	32%
Tierra Amarilla	19	9	28	68%	32%
Vallenar	35	13	48	73%	27%
Total general	404	312	716	56%	44%

En temporada alta se observa un incremento de la contratación femenina alcanzando un 56% en relación con el total y un **44% en personal masculino**.

Para las comunas de la provincia del Huasco este porcentaje es similar al comportamiento regional, pero con tendencia a aumentar la contratación de **mujeres con un 62,5%** sobre una contratación **de varones que es del 31%**.

5.3.3 Principales brechas

En el ámbito turístico, la precariedad laboral desde la perspectiva de las mujeres se ha traducido en brechas salariales, deterioro en las condiciones contractuales, cargas laborales pesadas y el carácter operativo-rutinario poco estimulante en la mayoría de las ocupaciones, lo que impacta negativamente en la sensación de pertenencia, insatisfacción y escasa fidelidad hacia la empresa o negocio. Además, ciertas formas de contratación, como el trabajo a tiempo parcial, refuerzan la segregación laboral de las mujeres y actúan como una fuente de desigualdad. Así, las mujeres tienden a trabajar a tiempo parcial porque es el empleo que se desarrolla en sectores mayoritariamente femenino. Sumado a lo anterior se detecta:

- Escasa información sobre el tema asociado particularmente a la actividad turística en las comunas de la provincia
- Abundantes (y exclusivas) responsabilidades familiares y de cuidados
- Carencia de oportunidades de formación y de redes de contacto que en muchos casos fomenta la necesidad de generar autoempleo simultáneo.
- Insuficiente financiación para diseñar e implementar proyectos turísticos que integren una perspectiva de género en todas sus fases y niveles.
- Dificultad en la conciliación entre la vida laboral y familiar por parte de la mujer.
- Encasillamiento a las mujeres en aquellos trabajos considerados como una extensión del trabajo doméstico o que responden a las “características propias femeninas”.
- Los puestos de trabajo de dirección y gestión están ocupados mayoritariamente por hombres
- Brecha digital que afecta la posibilidad de mejorar las oportunidades de ampliar su negocio o mejorar sus ingresos.

5.3.4 Propuestas de solución

Para efectos de trabajar sobre las principales brechas detectadas en materias de Equidad y Género, se propone integrar dentro de la cartera de iniciativas del PLADETUR el siguiente programa:

PROVINCIA	Todos	COMUNA	Todos	Nº	CFS-4
EJE ESTRATÉGICO	Sustentabilidad	ODS QUE IMPACTA	5 - Igualdad de género		
LÍNEA DE ACCIÓN	Ejecutar acciones que permitan difundir y crear conciencia entre prestadores sobre la Inclusión e Igualdad de género.		TEMPORALIDAD	corto plazo	
NOMBRE INICIATIVA	<i>Programa Fortalecimiento del rol de las mujeres en turismo</i>		ALCANCE	Región	
I. JUSTIFICACION O BRECHA A ABORDAR					

De las distintas fuentes que describen la situación de la mujer en el entorno laboral, sumado al análisis realizado a la situación de equidad de género en la región, se puede concluir respecto al papel de la mujer en el sector turismo que:

- las mujeres constituyen una gran proporción de la mano de obra del turismo.
- Las mujeres están bien representadas en los puestos de trabajo de servicio y de oficina, pero están poco representadas en los niveles profesionales.
- Las mujeres que trabajan en turismo suelen ganar entre un 10% y un 15% menos que sus homólogos masculinos.
- El sector del turismo tiene casi el doble de mujeres empleadas que otros sectores.
- Las mujeres representan una proporción mucho mayor de trabajadores por cuenta propia en el turismo que en otros sectores.
- Una gran cantidad de trabajo no remunerado está siendo realizado por mujeres en empresas de turismo familiar.

Lo anterior conlleva a la importancia de seguir fortaleciendo el rol de la mujer en turismo y visibilizar su contribución para el desarrollo sostenible del turismo en la región de Atacama.

II. OBJETIVOS DE LA INICIATIVA

1. potenciar y aumentar la visibilidad de las mujeres que trabajan en turismo.
2. Incrementar la participación de la mujer en el mercado laboral y empoderarlas económicamente.
3. Apoya a las mujeres que buscan crecer en el sector turístico y convertirse en empresarias.
4. Aumentar la participación de las mujeres en la formación sobre tecnologías digitales en el propio sector.

III. CARTA GANTT DE ACTIVIDADES

Principales Actividades	Calendarización Anual				
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1. Apoyar y promover la asociatividad entre mujeres empresarias y trabajadoras (creación y acompañamiento inicial de una A.G).					
2. Generar contenido audiovisual y escrito de mujeres destacadas del sector turismo de la región para su difusión por medios online/offline					
3. Ejecutar acciones (charlas, talleres, feria laboral) dirigido a mujeres para acercarlas al mundo del turismo y a las oportunidades laborales y de emprendimiento que existen en las comunas de la región.					

4. Prestar asistencia técnica a mujeres emprendedoras y empresarias en temas de creación de negocios, iniciación de actividades, aspectos legales, recursos humanos y como acceder a instrumentos de financiamiento público y privado.					
5. Generar acciones que permiten transferir conocimiento, herramientas y capacidades (en temas de liderazgo, trabajo en equipo, administración, etc) a mujeres que buscan desarrollar una carrera en el sector turismo.					
6. Organizar encuentros (trimestral/semestral) de mujeres insertas en el sector turismo para compartir experiencias y buenas prácticas.					
7. Organizar un seminario internacional de mujeres emprendedoras de Iberoamérica.					
8. Organizar un ciclo de cursos (semipresencial) para apoyar en las mujeres en temas de digitalización y uso de las TICs.					
9. Realizar una encuesta anual para conocer situación de las mujeres en turismo y avances en los temas de equidad de género					
10. Disponer de datos del sector turístico desglosados por género y utilizarlos para promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer					
IV. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA		PRODEMU			
V. ACTORES INVOLUCRADOS					
<input checked="" type="checkbox"/> GORE <input type="checkbox"/> Delegado Presidencial Regional <input checked="" type="checkbox"/> Delegado Presidencial Provincial <input type="checkbox"/> Dir. Medio Ambiente <input type="checkbox"/> SECPLAC <input type="checkbox"/> Dir. de Tránsito <input type="checkbox"/> Adm. Municipal <input checked="" type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> DIDECO <input type="checkbox"/> Seguridad Pública <input type="checkbox"/> Dirección de Obras <input checked="" type="checkbox"/> Fomento Productivo <input checked="" type="checkbox"/> Turismo <input checked="" type="checkbox"/> SERNATUR <input checked="" type="checkbox"/> SERCOTEC <input type="checkbox"/> CORFO <input checked="" type="checkbox"/> SENCE <input checked="" type="checkbox"/> FOSIS <input type="checkbox"/> CONAF <input type="checkbox"/> Servicio Patrimonio Cultural <input type="checkbox"/> SERNAPESCA <input checked="" type="checkbox"/> SERNAMEG <input type="checkbox"/> SEREMI M. AMBIENTE <input type="checkbox"/> INJ <input type="checkbox"/> IND <input checked="" type="checkbox"/> Academia <input checked="" type="checkbox"/> Gremio de turismo <input checked="" type="checkbox"/> Cámara de Comercio <input type="checkbox"/> Mesa de turismo					
Otros actores	Centro Desarrollo de Negocios (CDN), Fundaciones y organizaciones sociales interesadas en apoyar proyectos de equidad de género				
VI. COSTOS	COSTO TOTAL PROYECTO: MM\$300				
	DESGLOSE DE COSTOS POR AÑO				

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	MM\$2,5	MM\$100	MM\$120	MM\$60	MM\$17,5
VII FUENTES DE FINANCIAMIENTO					
<input checked="" type="checkbox"/> Municipalidad 20% <input checked="" type="checkbox"/> Público 70% <input checked="" type="checkbox"/> Privado 10%					
VIII INSTRUMENTO DE FINANCIAMIENTO					
<input checked="" type="checkbox"/> FNDR <input type="checkbox"/> FIC <input type="checkbox"/> FRIL <input type="checkbox"/> FONDART <input type="checkbox"/> PMU <input type="checkbox"/> PVP <input checked="" type="checkbox"/> FCM <input type="checkbox"/> PFIR <input type="checkbox"/> PIRDT <input type="checkbox"/> PRBIPE <input type="checkbox"/> FPA					
<input checked="" type="checkbox"/> OTRO	ESPECIFICAR FUENTE: SERCOTEC – Capital Semilla				
	ESPECIFICAR FUENTE: Centro Desarrollo de Negocios				

5.4 Indicadores de género y accesibilidad

Los indicadores para medir el progreso en materias de Género y accesibilidad tienen como referencia las definiciones de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente en los Objetivos 5, 8, 10 y 11, es decir, Igualdad de Género, Trabajo decente y crecimiento económico, Reducción de las desigualdades y ciudades y comunidades sostenibles.

En cuanto a los indicadores para medir el avance en materias de género:

Indicador
Proporción de mujeres en cargos directivos
Ingreso medio de trabajadores, desglosado por género, ocupación, edad y personas con discapacidad
Proporción de mujeres y hombres que trabajan en temporada baja y alta
Proporción de mujeres que participan de las iniciativas de Capacitación
Proporción de mujeres emprendedoras cuya empresa tiene iniciación de actividades, se encuentra formalizada y registrada en SERNATUR

En cuanto a los indicadores para medir los avances en materias de accesibilidad universal:

Indicador
Proporción de empresas del sector turismo que mantiene al menos un trabajador discapacitado
Proporción de empresas de turismo que ha incorporado algún elemento de accesibilidad en los últimos 12 meses
Porcentaje de los turistas/visitantes con alguna discapacidad que visita una comuna de la provincia
% de la inversión pública destinada a infraestructura que considera elementos de accesibilidad en su diseño/arquitectura
% de destinos que cuenta con señalética o algún sistema tecnológico de apoyo para personas con discapacidad auditiva/visual

6. Tablero de control PLADETUR

Con el objetivo de realizar el seguimiento de la implementación de cada línea de acción y sus correspondientes iniciativas definidas en el plan, se ha diseñado un cuadro de mando a través del cual se podrá realizar el control y medición de los indicadores definidos y que serán uno de los elementos clave para la revisión del avance de ejecución de las líneas estratégicas y la propuesta de actuación del PLADETUR así como la verificación del alcance de los objetivos propuestos.

El tablero de control o cuadro de mando será de gran utilidad para los diferentes actores del territorio en comprender y tangibilizar cómo avanzar hacia la imagen objetivo y con ello la ejecución de la estrategia. A su vez, permitirá la retroalimentación estratégica asegurando que todos los actores están alineados, facilitando la planificación y establecimiento de los objetivos, como también la comunicación y colaboración. El tablero de control ayudará en analizar los datos de la FREIRINA, datos que se irán obteniendo de distintas fuentes y que deberán ser fiables, pertinentes y actualizados. De esta manera se podrá avanzar en la ejecución del PLADETUR y detectar a tiempo las posibles dificultades durante las distintas etapas de implementación y ejecución de las iniciativas de la cartera de proyectos.

Figura 10 Ventajas de un tablero de control para el PLADETUR de FREIRINA



A continuación, se presenta el tablero de control elaborado a partir de las líneas de acción, iniciativas e indicadores definidos para el PLADETUR:

Tablero de Control PLADETUR de FREIRINA

Línea de acción	Iniciativa	Responsable de seguimiento	Indicador	Frecuencia de medición	Medio de Verificación	Línea base	METAS				
							Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Consolidar una gobernanza participativa promoviendo la coordinación entre las instituciones y entidades involucradas en el desarrollo del turismo de la comuna y su entorno.	Fortalecimiento de la asociatividad turística comunal	Encargado de turismo municipal	<u>Desarrollo</u> Nº de entidades públicas que participan activamente en iniciativas que promueven el desarrollo turístico	Anual	Bases de licitación / Convenio de colaboración, actas y contratos.	0	4	6	8	10	12
			<u>Logro</u> % promedio de asistencia a reuniones y actividades oficiales de los miembros de la gobernanza	Semestral	Listado de asistencia	0	80%	85%	87%	90%	92%
Impulsar la implementación de un modelo de gestión turística basado en la coparticipación público-privada, mediante la involucración del conjunto de agentes relacionados con la actividad	Difusión y acompañamiento al proceso de postulación a instrumentos de fomento productivo	Turismo municipal	<u>Desarrollo</u> % de cumplimiento del ppto anual asociado a las iniciativas del PLADETUR	Anual	Estado de resultado de las entidades responsables del ppto.	0	85%	90%	95%	97%	100%
			<u>Logro</u> % de actividades del PLADETUR ejecutado	Anual	Informes de cierre de actividades.	0	85%	87%	90%	95%	100%

turística de la comuna.											
Fomentar el desarrollo del turismo en el marco de un modelo de territorio accesible, sostenible e inclusivo en el que la experiencia turística es compatible con la calidad de vida de sus habitantes.	Programa de capacitación en Conciencia turística y ambiental	Dpto. Turismo de c/municipio	<u>Desarrollo</u> % de empresas que mantienen vigente su registro en SERNATUR de un año a otro	Semestral	Acta oficial o de prestadores nuevos ingresados al registro de SERNATUR	93% (670)	95%	95%	95%	97%	97%
			<u>Logro</u> Nº de empresas con iniciación de actividades y registradas en SERNATUR	Anual	Registro de patentes comerciales, información de SII, actas de empresas nuevas registradas	717	+5%	+5%	+7%	+8%	+10%
Fomentar el desarrollo del turismo en el marco de un modelo de territorio accesible, sostenible e inclusivo en el que la experiencia turística es compatible con la calidad de vida de sus habitantes.	Conciencia turística y ambiental	Dpto. Turismo de c/municipio	<u>Desarrollo</u> % de turistas y visitantes que declaran haber tenido una experiencia satisfactoria en los últimos 12 meses.	Anual	Resultados de encuesta	0	70%	80%	85%	88%	90%
			<u>Logro</u> Nº de residentes que ha participado en un taller, charla o actividad de conciencia turística	Anual	Registro de asistencia	0	200	250	400	500	700

patrimoniales, espacios de calidad y de cuidado medio ambiental.	buenas prácticas comunitarias (gestión municipal)		turistas/visitantes en la comuna		de encuesta aplicada a turistas						
			<u>Desarrollo</u> Estadía promedio de turistas	Anual	Reporte consolidado del sector (elaboración propia)	2-5 días (I) 3-7 días (N)		5,5 7,2	5,8 7,4	5,8 7,7	6 8
			<u>Logro</u> Contribución relativa del turismo a la economía de la región (% del PIB)	Anual	Producto interno bruto por región y actividad (Banco Central)	4,46%	+2%	+3%	+3%	+4%	+4%
Poner en valor los recursos y atractivos de la comuna contribuyendo a su configuración como productos turísticos a integrar en su oferta.	Promoción de atractivos turísticos locales	Dpto. Turismo de c/municipio	<u>Desarrollo</u> variación en la proporción de atractivos con productos turísticos asociados en el territorio	Anual	Registro de productos y servicios turísticos informados por empresas	s/i			1 por atractivo	+200 %	
			<u>Desarrollo</u> Gasto promedio de turistas/visitantes en la comuna	Anual	INE/SII	\$25mil U\$89		\$30mil U\$100			\$45mil U\$140
			<u>Logro</u> % de turistas/visitantes que valoran su experiencia en el destino como	Anual	Resultado de encuesta semestral aplicado a turistas/vi	75%	+5%	+3%	+3%	+3%	4%

			satisfactoria y muy satisfactoria		sitantes						
Poner en valor los recursos y atractivos, contribuyendo a su configuración como productos turísticos a integrar en su oferta.	Apoyo al fortalecimiento, promoción y consolidación de emprendimientos turísticos emplazados en el medio rural	Dpto. Turismo de c/municipio	<u>Desarrollo</u> % de atractivos que cuentan con señalética	Anual	Cuenta pública Municipal	s/i				+100%	
			<u>Logro</u> % de turistas/visitantes que valoran su experiencia en el destino como satisfactoria y muy satisfactoria	Anual	Resultado de encuesta semestral aplicado a turistas/visitantes	0	75%	+3%	+3%	+3%	4%
Poner en valor los recursos y atractivos de la comuna contribuyendo a su configuración como productos turísticos a integrar en su oferta.	Desarrollo de actividades de intereses especiales y potenciamiento de rutas patrimoniales	Dpto. Turismo de c/municipio	<u>Desarrollo</u> Proporción de trabajadores de empresas registradas en SERNATUR que han recibido capacitación.	Anual	Registros y actas de capacitación ejecutada	0	60%	70%	80%	90%	100%
			<u>Logro</u> Nº de trabajadores de turismo que han participado en acciones de capacitación y especialización	Anual	Encuesta, actas, registros de capacitaciones	0	50	60	60	100	100
	Puesta en valor de zonas protegidas		<u>Desarrollo</u> % de atractivos que cuentan con señalética	Anual	Cuenta pública Municipal	s/i					+100%
			<u>Logro</u>	Anual	Resultado	0	75%	+3%	+3%	+3%	4%

			% de turistas/visitantes que valoran su experiencia en el destino como satisfactoria y muy satisfactoria		de encuesta semestral aplicado a turistas/visitantes						
Poner en valor los recursos y atractivos, contribuyendo a su configuración como productos turísticos a integrar en su oferta.	Fortalecimiento de actividades culturales		<u>Desarrollo</u> Proporción de trabajadores de empresas registradas en SERNATUR que han recibido capacitación.	Anual	Registros y actas de capacitación ejecutada	0	50%	60%	70%	80%	90%
			<u>Logro</u> Nº de trabajadores de turismo que han participado en acciones de capacitación y especialización	Anual	Encuesta, actas, registros de capacitaciones	0	50	60	60	100	100
			<u>Logro</u> Tasa de crecimiento de turistas/visitantes a la comuna	Anual	Resultado de encuestas de visitas al territorio						
Poner en marcha un programa de capacitación que permita a prestadores turísticos, empresarios y trabajadores del	Programa de fortalecimiento del capital humano	Dpto. Turismo de c/municipio	<u>Desarrollo</u> Proporción de trabajadores de edad entre 15-29 que trabajan en empresas de turismo.	Anual	Resultados de encuesta a empresas turísticas	0	20%	30%	40%	50%	50%
			<u>Logro</u> % de contribución	Anual	Reporte						

sector acceder a conocimientos y herramientas que impacten en la productividad, calidad y sustentabilidad de sus negocios.			del turismo al empleo total		anual de BCN						
Integrar en los programas educativos de educación escolar contenidos de cultura turística.	Educación turística escolar	Dpto. Turismo de c/municipio	<u>Logro</u> % de trabajadores con formación o capacitación en turismo	Anual	Resultados de encuesta aplicada a prestadores	0	50%				100%
Poner en valor los recursos y atractivos, contribuyendo a su configuración como productos turísticos a integrar en su oferta.	Señalética turística, diseño e implementación de señalética para sitios de interés turístico en cuidado ambiental	Desarrollo comunitario municipal	<u>Desarrollo</u> N.º de proyectos de índole turístico ingresados a evaluación municipal	Anual	Informe de proyectos en evaluación ambiental de la Municipalidad	0	al menos 1				+200%
			<u>Logro</u> Nº de proyectos públicos ejecutados que inciden en la experiencia turística	Anual	Portal del Banco Integral de Proyecto de Ministerio Desarrollo social	0	al menos 4				+300%
Impulsar la competitividad, calidad y sostenibilidad de las empresas y emprendimientos	Preparación en servicios para la actividad turística	DPP	Proporción de trabajadores de empresas registradas en SERNATUR que han recibido	Anual	Informe de proyectos en evaluación ambiental de la	0	al menos 1				+200%

turísticos de la Provincia del Huasco mediante el desarrollo de iniciativas y herramientas que fomenten la profesionalización y mejora de la calidad de los servicios tur			capacitación.		Municipalidad						
			<u>Logro</u> Nº de trabajadores con formación o capacitación en turismo	Anual	Informe de ejecución presupuestaria municipal /Informe del Servicio Nacional de Inversiones	0	al menos 4				+ 300%
Fortalecer la conciencia turística y conciencia ambiental a residentes locales.	Programa educativo ambiental desierto florido		Proporción de personas escolares de que han recibido capacitación.	Anual	Informe de proyectos en evaluación ambiental de la Municipalidad	0	al menos 1				+200 %
			<u>Logro</u> Nº de trabajadores con formación o capacitación en turismo	Anual	Informe de ejecución presupuestaria municipal /Informe del Servicio Nacional de Inversiones	0	al menos 4				+ 300%
Poner en marcha un programa de	Programa de digitalización		<u>Logro</u> Proporción de trabajadores de	Anual	Informe de SUBDERE	0	2%				+500 %

capacitación que permita a prestadores turísticos, empresarios y trabajadores del sector acceder a conocimientos y herramientas que impacten en la productividad, calidad y sustentabilidad de sus negocios.	turística		empresas registradas en SERNATUR que han recibido capacitación.		de Inversiones						
			<u>Logro</u> Nº de trabajadores con formación o capacitación en turismo	Anual	Resultados de encuesta a prestadores turísticos	0	70%				100%

Archivos adjuntos digitales

Anexos

Listado de asistencia de participantes

Fotografía de actividades realizadas