Chile Consultor
Centro de Estudios de Gestión

Actualización del Plan de Desarrollo Turístico PLADETUR Comuna de Concón

2024-2028

Informe IV

Implementación y seguimiento

41 - 213 4819 contacto@chileconsultor.cl www.chileconsultor.cl

I. CONTENIDO

II. PRESENTACIÓN 4
III. UNIDAD ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO DEL PLADETUR 5
3.1 UNIDAD ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO DEL PLADETUR EN LA MUNICIPALIDAD DE CONCÓN 5
3.2 COMITÉ INTERNO DE TURISMO 7
3.3 GOBERNANZA 10
IV. ESTRUCTURA DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLADETUR 13
V. SISTEMA DE MONITOREO 16
5.1 PLAN DE MONITOREO 16
5.2 INDICADORES DE RESULTADOS 24
VI. INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 45
VII. ANEXOS 48
7.1 REGISTROS DE ASISTENCIA 48
7.2 REGISTROS FOTOGRÁFICOS 55
7.3 ACTAS DE REUNIONES 61

II. PRESENTACIÓN

En el transcurso de la etapa 4 de desarrollo, de título Implementación y Seguimiento, se observará cómo el municipio en conjunto con los actores claves de la industria del turismo en la comuna de Concón, se compromete a diseñar y definir procedimientos administrativos que faciliten una gestión colaborativa con los actores locales para el desarrollo eficiente del PLADETUR.

Este esfuerzo colaborativo tiene como objetivo establecer acuerdos claros que delimiten las responsabilidades de cada parte en la ejecución de programas y proyectos. Dichos acuerdos son esenciales para asegurar una asignación efectiva de recursos y esfuerzos, impulsando así el desarrollo integral de la comunidad.

La implementación de estos procedimientos no solo busca la cooperación eficiente entre el municipio y los actores locales, sino también garantizar un seguimiento continuo de las actividades realizadas y sus efectos. Para lograr esto, se diseñarán métodos de registro sistemático que proporcionen información precisa y oportuna.

Esta información será fundamental para evaluar el progreso de las iniciativas y realizar los ajustes necesarios en las estrategias de acción, asegurando que se mantengan alineadas con los objetivos establecidos y las necesidades emergentes de la comunidad.

Específicamente, se observará a la unidad que estará encargada del seguimiento del PLADETUR Concón, la que será la responsable de coordinar y supervisar las actividades descritas. También se establecerá la estructura de gestión para la implementación de dicho Plan de Turismo que se establecerá para asegurar una organización clara y eficiente de los objetivos a desarrollar. Por último, se detallará un sistema y plan de monitoreo detallado que permitan un seguimiento exhaustivo y continuo de los proyectos en curso.

Igualmente en el documento central de esta etapa, se describe y explica el informe de participación ciudadana que refleja el grado de trabajo, las contribuciones de los ciudadanos en las diversas iniciativas y un catastro de las actividades realizadas en conjunto con el sector municipal y la mesa público-privado

El informe detalla los pasos y procedimientos propuestos, subrayando la importancia de una gestión asociativa y proactiva que potencie el desarrollo local a través de la colaboración, el seguimiento riguroso y la participación activa de la comunidad.

III. UNIDAD ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO DEL PLADETUR

La implementación y el seguimiento del Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) 2024-2028 en la comuna de Concón requiere una estructura organizativa sólida y coordinada. Esta unidad encargada del seguimiento del PLADETUR será fundamental para asegurar que los ejes estratégicos e iniciativas planteadas se lleven a cabo de manera efectiva y alineada con los objetivos establecidos. Para lograr esto, se propone la ampliación del equipo de la dirección de turismo, la conformación un comité interno de turismo, y se ha establecido un modelo de gobernanza turística integral. Esta estructura no solo involucra a las distintas unidades municipales, sino que también integra a actores clave como gremios turísticos, fundaciones ambientales y culturales, servicios públicos, instituciones académicas, ONGs, el gobierno regional, corporaciones de desarrollo productivo y organizaciones de la sociedad civil. La colaboración y coordinación entre estos actores son esenciales para la gestión y monitoreo continuo del desarrollo turístico en Concón, garantizando un enfoque inclusivo y sostenible que maximice los beneficios económicos, sociales y ambientales para la comunidad. Esta unidad será la piedra angular para dirigir y evaluar el progreso del PLADETUR, adaptando las estrategias según las necesidades emergentes y asegurando una gobernanza eficiente y participativa.

3.1 UNIDAD ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO DEL PLADETUR EN LA MUNICIPALIDAD DE CONCÓN

La Dirección de Turismo Municipal de Concón será la entidad principal encargada de coordinar y gestionar el seguimiento del Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) dentro de la comuna. Según el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), la dotación de personal idónea para las municipalidades con una dirección de turismo debe considerar las funciones que esta desempeñará, la jerarquía turística de la comuna y los tipos de turismo que se desean desarrollar.

SERNATUR sugiere lo siguiente:

“La sugerencia respecto de la dotación de personal estará dada principalmente por las funciones que cumplirá respecto de la jerarquía turística de la comuna y también por el énfasis que la autoridad local le quieran dar y el/los tipos de turismo que se quiere desarrollar.” (Servicio Nacional de Turismo - SERNATUR, 2022)

En la Municipalidad de Concón, se reconoce la importancia de contar con una Dirección de Turismo bien estructurada, la cual debería estar compuesta según el siguiente esquema:

Imagen Nº1: Estructura Dirección de Turismo

Fuente: Dirección de Turismo-Elaboración propia, Chile Consultor

El seguimiento del PLADETUR 2024-2028 en Concón estará a cargo de la Dirección de Turismo Municipal, que coordinará y supervisará todas las actividades relacionadas con el desarrollo turístico sostenible. Esta dirección asesorará al alcalde y al Concejo Municipal, fomentará la ejecución de obras de infraestructura y apoyará proyectos con criterios de sustentabilidad. Además, creará un Comité de Turismo y mantendrá vínculos con el Servicio Nacional de Turismo.

Se implementarán procedimientos administrativos que faciliten la gestión colaborativa con actores locales, estableciendo acuerdos claros y un sistema de registro para evaluar el progreso y ajustar estrategias según sea necesario. La estructura de gestión asegurará un seguimiento continuo y exhaustivo de los proyectos y programas.

La Dirección de Turismo también se hará cargo de la implementación y seguimiento de los cuatro ejes estratégicos propuestos en el PLADETUR: Gobernanza Turística, Sostenibilidad y Conservación, Competitividad y Calidad de los Servicios, y Comunicación y Marketing. Cada uno de estos ejes será supervisado para garantizar que las actividades, programas y proyectos se alineen con los objetivos de desarrollo turístico de Concón.

Es fundamental que la Dirección de Turismo garantice un seguimiento riguroso del PLADETUR, alineando todas las acciones con los objetivos de desarrollo y promoviendo el crecimiento económico y social de Concón, asegurando la implementación y seguimiento de los cuatro ejes estratégicos propuestos.

3.2 COMITÉ INTERNO DE TURISMO

El seguimiento e implementación del Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) 2024-2028 en la Municipalidad de Concón se llevará a cabo mediante el Comité de Turismo, también denominado Equipo Motor. Este comité desempeñará un papel esencial en la coordinación y supervisión de todas las actividades propuestas en el PLADETUR, asegurando una gestión colaborativa y eficaz que abarque el cumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

“El municipio como entidad autónoma cumple varias funciones que tienen un impacto directo en la actividad turística, por cuanto influye en aspectos tan importantes como la imagen que el visitante se lleva, la percepción del paisaje, el funcionamiento y la información proporcionada por las oficinas de información turística, el estado del patrimonio urbano, el nivel de congestión, seguridad, condiciones sanitarias o la aplicación de normativas ambientales conforme a las leyes vigentes.” (Servicio Nacional de Turismo - SERNATUR, 2016)

Basado en las recomendaciones del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) y tomando en consideración las valiosas aportaciones recogidas durante las jornadas de participación ciudadana, en las que participaron diversos actores relevantes del sector turístico, así como la actual mesa público-privada de turismo de Concón y las sesiones de trabajo con los funcionarios municipales, se propone una estructura robusta y representativa para la conformación del Comité de Turismo. Este comité está diseñado para integrar de manera efectiva a todos los actores clave y garantizar una coordinación interdepartamental que permita abordar de manera integral los desafíos y oportunidades del desarrollo turístico en la comuna. La conformación propuesta del Comité de Turismo es la siguiente:

Imagen Nº2: Estructura Comité Interno de Turismo

Fuente: Elaboración propia según jornadas participativas-, Chile Consultor

COMITÉ DE TURISMO
MIEMBROS PERMANENTES:
• Dirección de Turismo y Fomento Productivo
SECRETARÍA TÉCNICA (SEMI PERMANENTE):
• Administración y Finanzas, incluyendo Inspección y Rentas y Patentes
• Secretaría de Planificación y Coordinación Municipal (SECPLAC)
• Asesoría Urbana
• Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO)
• Cultura
• Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato (DIMAO)
• Departamento de Obras Municipales (DOM)
• Seguridad Pública
• Salud

• Dirección de Administración de Educación Municipal (DAEM)
• Jurídico
• Comunicaciones
MIEMBROS NO PERMANENTES:
• Liceo Politécnico de Concón
• Tránsito y Transporte Público
• Gestión de Riesgo y Desastre

La Dirección de Turismo y Fomento Productivo, dentro de este comité, tendrá el mismo nivel de importancia y responsabilidad que las demás unidades. Además, deberá garantizar una coordinación interdepartamental efectiva en todas las materias relacionadas con el turismo. Esta coordinación es esencial, dado que el turismo es una actividad transversal que involucra múltiples áreas del municipio.

Ejemplos de participación:

Unidad	Ejemplo
SECPLAC	Propiciará la formulación e implementación de proyectos turísticos y mejorará el entorno urbano.
DOM	Propiciará la verificación de las normativas vigentes de los proyectos turísticos y mejorará el entorno urbano que se requieran ejecutar.
Departamento de Fomento Productivo	Desarrollará proyectos para fortalecer la pequeña y mediana empresa turística, fortaleciendo los vínculos con instituciones como SERCOTEC, INDAP y FOSIS.
DIDECO - Departamento de Organizaciones Comunitarias	Ejecutará programas sociales que faciliten el acceso a actividades turísticas para la comunidad y participará en eventos locales.
Dirección de Tránsito	Instalará señalética turística y gestionará el tránsito en zonas de alta afluencia turística.
Departamento de Cultura	Pondrá en valor la identidad local, a través de la organización eventos y festivales como atractivos turísticos.
Dirección de Medio Ambiente	Se encargará de la gestión de residuos, conservación de áreas verdes y prevención de la contaminación, asegurando un entorno limpio y sostenible.

Durante la implementación del PLADETUR, el municipio diseñará procedimientos administrativos que establezcan acuerdos claros y delimiten las responsabilidades de cada parte en la ejecución de los programas y proyectos, asegurando una asignación efectiva de recursos y esfuerzos. Estos procedimientos permitirán una cooperación eficiente y garantizarán un seguimiento continuo de las actividades y sus efectos.

El Comité de Turismo establecerá una estructura de gestión clara para la implementación del PLADETUR, siendo responsable de coordinar y supervisar todas las actividades descritas en este plan, creando un sistema de monitoreo detallado que permita un seguimiento exhaustivo y

continuo de los programas y proyectos en curso. Este sistema garantizará que todas las actividades se alineen con los objetivos del PLADETUR y respondan a las necesidades de la comunidad.

El Comité de Turismo de Concón garantizará un seguimiento riguroso del PLADETUR, alineando todas las acciones con los objetivos de desarrollo, asegurando una gestión integral y eficiente que beneficie a toda la comunidad.

3.3 GOBERNANZA

La gobernanza turística es un elemento esencial para la implementación y el seguimiento efectivo del Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) 2024-2028 en Concón. En este contexto, entenderemos la gobernanza turística como una estrategia de administración que requiere la coordinación y cooperación entre diversos niveles gubernamentales y actores relevantes. Esta sinergia es fundamental para alcanzar objetivos comunes en el sector turístico, asegurando que las soluciones y oportunidades se basen en un entendimiento mutuo de las interdependencias y responsabilidades compartidas.

Para asegurar un seguimiento eficaz del PLADETUR, es fundamental contar con una estructura de gobernanza robusta y bien organizada. Esta estructura debe integrar a instituciones públicas, la comunidad local y el sector privado.

“Hoy se reconoce que es necesario contar con una estructura de gestión a nivel de destinos turísticos. Puede ser una Mesa de Turismo o Comité equivalente, constituida por un equipo de trabajo coordinado, participativo y con responsables “empoderados”, que integre a instituciones públicas, comunidad local, municipalidades y al sector privado en el destino.” (Servicio Nacional de Turismo - SERNATUR, 2016)

En el marco de las jornadas de participación ciudadana, en las que participaron actores clave del turismo en la comuna, así como en la mesa público-privada de turismo de Concón y las sesiones de trabajo con funcionarios municipales, se identificó la necesidad de una gobernanza turística inclusiva y representativa. Estas propuestas, respaldadas por el “MANUAL DE DESTINOS - Elementos para la gestión de Destinos Turísticos”, proporcionado por SERNATUR, subrayan la importancia de incluir diversos actores en la estructura de gobernanza. La incorporación de gremios turísticos, fundaciones ambientales y culturales, servicios públicos, instituciones académicas y otros actores relevantes permitirá no solo una coordinación efectiva, sino también otorgar poder de decisión y generar oportunidades dentro de la comunidad de Concón. A través de estos elementos y en consideración de las instancias participativas, se propone una gobernanza representativa que fomente la participación activa y el empoderamiento de todos los sectores involucrados en el desarrollo turístico de la comuna.

Imagen Nº3: Miembros de Gobernanza Turística

Fuente: Manual de destinos-Sernatur/ Elaboración propia, Chile Consultor

Gremios Turísticos: Representan a los empresarios y trabajadores del sector turístico, incluyendo hoteles, restaurantes, agencias de viajes y otros servicios. Su participación es vital para identificar necesidades, proponer mejoras y asegurar la calidad de los servicios turísticos. En el contexto del PLADETUR, los gremios turísticos colaboran en la implementación de políticas de calidad y sostenibilidad, y en la promoción de destinos competitivos. Su implicación en el seguimiento del plan garantiza que las estrategias sean pertinentes y efectivas.

Fundaciones Vinculadas al Medio Ambiente y la Cultura: Estas organizaciones juegan un papel crucial en la conservación de los recursos naturales y culturales de Concón. Su participación en el seguimiento del PLADETUR garantiza que las prácticas turísticas respeten y preserven estos valores, promoviendo un turismo sostenible que integra la conservación ambiental y cultural. Estas fundaciones colaboran en la creación de proyectos y estrategias que minimicen el impacto ambiental y fomenten el respeto por el patrimonio cultural local.

Servicios Públicos: Incluyen diversas instituciones gubernamentales como SERNATUR, la Subsecretaría de Turismo, el Ministerio de Obras Públicas, el Ministerio de Medio Ambiente, el Ministerio de Salud, Carabineros de Chile, CONAF y SAG. Estos servicios proporcionan la infraestructura y los servicios básicos necesarios para el desarrollo turístico. Su rol en el seguimiento del PLADETUR incluye la evaluación continua de la implementación de proyectos de infraestructura turística, asegurando que se ejecuten de manera eficiente y cumplan con los estándares de calidad y accesibilidad. Trabajan de manera coordinada para solucionar problemas que podrían afectar la actividad turística, especialmente en temporada alta.

Instituciones Académicas: Universidades y centros de investigación aportan conocimiento y desarrollan programas educativos y de capacitación para mejorar la formación de los profesionales del turismo. En el seguimiento del PLADETUR, estas instituciones realizan estudios y análisis que proporcionan datos e información crítica para la toma de decisiones, ayudando a ajustar y mejorar las estrategias de desarrollo turístico.

Municipalidades: Además de la Municipalidad de Concón, otras municipalidades de la región pueden colaborar en iniciativas turísticas conjuntas, compartir mejores prácticas y coordinar esfuerzos a nivel regional. La cooperación intermunicipal es clave para la implementación de proyectos turísticos de mayor escala y para asegurar una visión regional integrada en el seguimiento del PLADETUR. Las municipalidades trabajan de manera conjunta para abordar desafíos comunes y maximizar las oportunidades de desarrollo turístico.

Organizaciones No Gubernamentales (ONGs): Las ONGs desempeñan un rol importante en la defensa de intereses comunitarios y ambientales. Su participación en el seguimiento del PLADETUR asegura que las iniciativas turísticas sean inclusivas y respeten los principios de sostenibilidad, beneficiando a la comunidad local. Las ONGs colaboran en la implementación de proyectos que promuevan un turismo responsable y sostenible.

Gobierno Regional: Proporciona apoyo financiero y coordina políticas regionales para el desarrollo turístico. Su involucramiento en el seguimiento del PLADETUR es clave para la obtención de recursos y la alineación de los objetivos locales con las estrategias regionales, garantizando un enfoque cohesivo y respaldado por múltiples niveles de gobierno.

Corporaciones Vinculadas al Desarrollo Productivo: Estas corporaciones apoyan la diversificación económica y la competitividad del sector turístico. Su participación en el seguimiento del PLADETUR incluye la promoción de proyectos que fomenten el desarrollo económico sostenible y la innovación en la oferta turística.

Organizaciones de la Sociedad Civil: Representan los intereses de la comunidad local, asegurando que el desarrollo turístico responda a sus necesidades y aspiraciones. En el seguimiento del PLADETUR, estas organizaciones facilitan la participación ciudadana, promoviendo una gestión transparente y colaborativa que equilibre el crecimiento económico con el bienestar social.

La gobernanza turística permite la creación de una estructura de gestión que integra a todos los actores relevantes, asegurando que las decisiones y acciones sean coherentes con los objetivos del PLADETUR. Esta estructura facilita la coordinación interdepartamental e interinstitucional, necesaria para abordar los desafíos y aprovechar las oportunidades del desarrollo turístico.

IV. ESTRUCTURA DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLADETUR

Lo que busca la Estructura de Gestión para la Implementación del PLADETUR es crear un sistema organizado de roles, responsabilidades, y procesos diseñado para asegurar la correcta ejecución y seguimiento del plan de desarrollo turístico en la comuna. Esta estructura busca coordinar los esfuerzos de diferentes actores involucrados en el desarrollo turístico, incluyendo al municipio, el sector privado, gremios vinculados al turismo, las comunidades locales, y otros grupos de interés.

Gobernanza Turística

Según la OMT, la "Gobernanza turística es una práctica de gobierno susceptible de medición, orientada a dirigir eficientemente al sector turístico en los distintos niveles de gobierno, mediante formas de coordinación y colaboración entre ellos para realizar las metas compartidas por redes de actores que inciden en el sector, con el fin de lograr soluciones y oportunidades, con base en acuerdos sustentados en el reconocimiento de interdependencias y responsabilidades compartidas".[1]

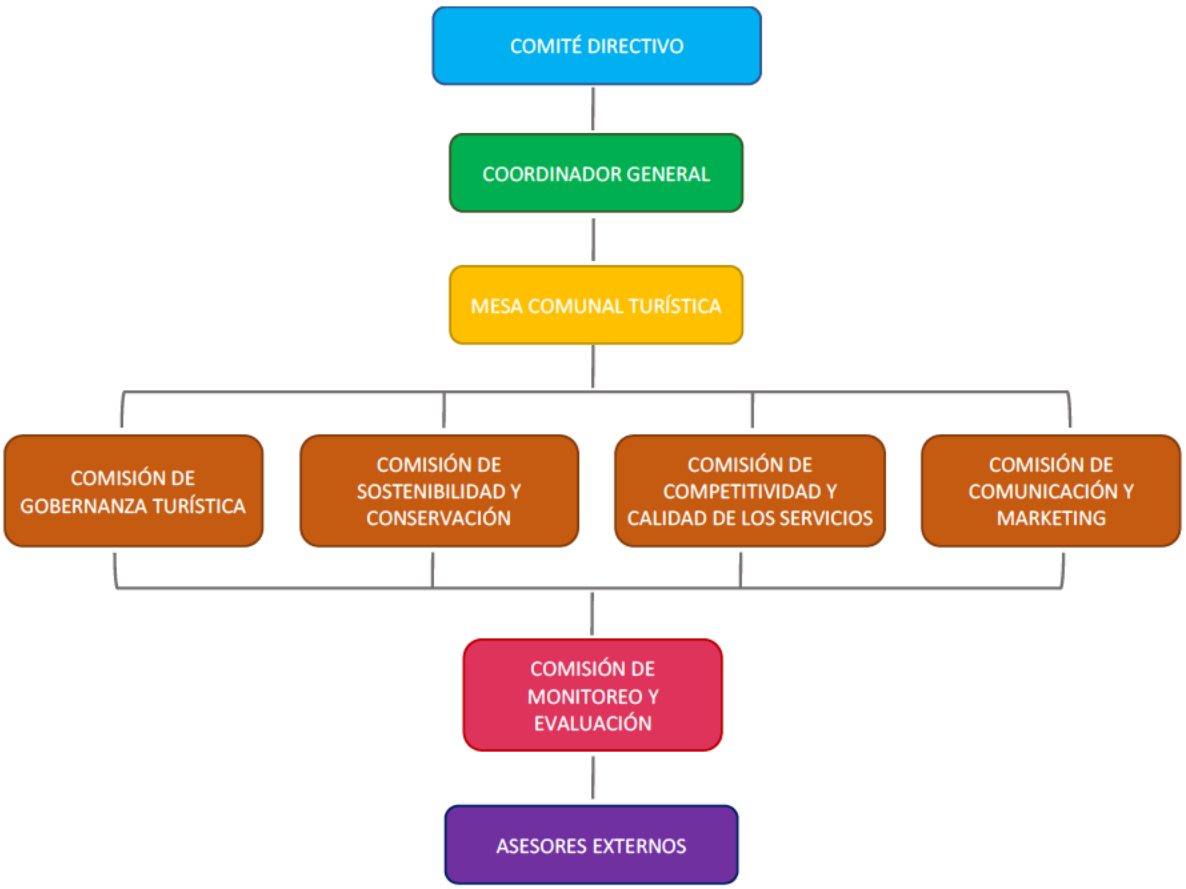
Para liderar la estructura de gestión para la futura implementación del PLADETUR, la Gobernanza Turística asumirá una incidencia significativa, influenciando diversos aspectos clave como por ejemplo, establecer claramente los roles y responsabilidades, coordinación y colaboración entre los actores público privados, transparencia y toma de decisiones informadas, participación ciudadana, eficiencia en la asignación de recursos, sostenibilidad. Ello, considerando que contempla las cuatro líneas estratégicas establecidas en el presente PLADETUR: Gobernanza Turística, Sostenibilidad y conservación, Competitividad y calidad en los servicios y Comunicación y marketing.

Importante mencionar que, considerando que además del PLADETUR, la comuna de Concón desea postular a ser Zona de Interés Turístico, la constitución de esta mesa de gobernanza permitirá ejecutar las líneas estratégicas establecidas en ambos planes de acción orientadas al desarrollo sustentable del turismo, a implementarse en el polígono definido.

A continuación, se presenta una propuesta de esquema detallado de esta estructura de gobernanza, compuesto por una serie de actores públicos y privados que participan activamente en los procesos de ejecución y articulación de los proyectos y que además incluye una mesa comunal turística, comisiones por ejes estratégicos y un proceso continuo de mejoras por medio de la retroalimentación.

[1] Proyecto de Gobernanza para el sector turismo | ONU Turismo. (n.d.). https://www.unwto.org/es/project/proyecto-de-gobernanza-para-el-sector-turismo

Imagen Nº4: Estructura Modelo de Gobernanza



Fuente: Elaboración propia, Chile Consultor

Una vez presentado el esquema detallado de esta estructura de gobernanza, se entrega una explicación de las funciones y la composición de cada componente:

NOMBRE	FUNCIONES	COMPOSICIÓN
COMITÉ DIRECTIVO	Supervisión general del PLADETUR, toma de decisiones estratégicas, aprobación de presupuestos y políticas.	**Presidente:** Autoridades gubernamentales de alto nivel (por ejemplo, Director/a Regional de turismo, gobernadores). **Miembros:** Representantes del sector privado (asociaciones de hoteles, agencias de viajes, Gastronómicas y productivas), líderes comunitarios, y expertos en turismo.

COORDINADOR GENERAL	Gestión diaria del plan, coordinación entre los diferentes actores, seguimiento de la implementación del PLADETUR.	Profesional del área del Turismo o comercial, con experiencia en gestión de proyectos, conocimiento del sector turístico, habilidades de liderazgo y comunicación.
MESA COMUNAL TURÍSTICA	Fomentar la participación de la comunidad, recoger y canalizar opiniones y sugerencias, asegurar la inclusión de la perspectiva local en la planificación y ejecución del plan.	Representantes de los gremios, la comunidad local, asociaciones civiles, ONGs, y otros grupos de interés relevantes.
COMISIONES POR EJES ESTRATÉGICOS	Cada comisión se enfoca en un área específica del turismo, asegurando una atención especializada y detallada en cada aspecto clave del desarrollo turístico.	Estas comisiones deben estar compuestas por integrantes especialistas con antecedentes curriculares y/o experiencia en años acreditada en sus respectivos ejes.
GRUPO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN	Seguimiento del progreso del plan, evaluación de resultados, recomendaciones de ajustes y mejoras continuas.	Profesionales del área Analista, estadísticos, expertos en evaluación de proyectos, y/o auditores independientes.
ASESORES EXTERNOS	Proveer conocimiento especializado y asesoría técnica en áreas clave del desarrollo turístico.	Consultores, académicos, y expertos en turismo nacionales e internacionales.

Por último, una gobernanza efectiva permitirá una estructura que pueda adaptarse a cambios en el entorno, como vacilaciones del mercado, cambios en las preferencias de los turistas o situaciones imprevistas como catástrofes ambientales. Esto también facilitará la incorporación de innovaciones y nuevas tecnologías en la gestión y promoción del turismo.

V. SISTEMA DE MONITOREO

El sistema de monitoreo en el PLADETUR es fundamental para asegurar que las metas y objetivos del plan se alcancen de manera efectiva y eficiente. Un sistema de monitoreo bien estructurado permite evaluar el progreso, identificar problemas y realizar ajustes necesarios a lo largo del tiempo. A continuación, se detalla un sistema de monitoreo para el PLADETUR:

5.1 PLAN DE MONITOREO

El Plan de Monitoreo del PLADETUR de la comuna de Concón, es una herramienta esencial para asegurar el seguimiento continuo y la evaluación de los avances y resultados del plan. Este plan está diseñado para proporcionar información oportuna y precisa que permita tomar decisiones informadas y de si es preciso ajustar las estrategias según sea necesario. Por ello, para asegurar que el plan proporcione información relevante para el cumplimiento, se presenta a continuación objetivos del Plan:

Objetivos del Plan de Monitoreo

1. Evaluar el avance de las acciones y proyectos definidos en el PLADETUR.
2. Detectar desviaciones, problemas y oportunidades para mejorar la implementación.
3. Proporcionar información relevante a los tomadores de decisiones y partes interesadas.
4. Mantener a todos los actores informados sobre el uso de recursos y los resultados obtenidos, asegurando la transparencia y rendición los costos invertidos.
5. Implementar ajustes y mejoras basadas en los resultados del monitoreo facilitando la mejora continua.

A partir de ello, a continuación se presentarán los indicadores de desarrollo en la propuesta del PLADETUR que refieren las métricas y datos que se utilizan para medir el progreso y el impacto del desarrollo turístico en la comuna. Estos indicadores incluyen tanto resultados cuantitativos como cualitativos, lo que permite una evaluación más completa y precisa de los avances y logros del plan.

En términos cuantitativos, los indicadores de desarrollo podrían abarcar aspectos como el número de turistas, los ingresos generados por el turismo, la creación de empleos, la inversión en infraestructura turística, y otros datos numéricos que proporcionan una visión clara y objetiva del crecimiento y desempeño del sector turístico.

En términos cualitativos, los indicadores de desarrollo buscan capturar información sobre aspectos más subjetivos, como la satisfacción de los turistas, la percepción de la comunidad local sobre el impacto del turismo, la calidad de los servicios turísticos, y el grado de cumplimiento de las prácticas sostenibles.

La propuesta enfatiza la importancia de 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:

Imagen Nº5: Indicadores de Desarrollo

Fuente: Elaboración propia, Chile Consultor

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

PERSPECTIVA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Técnico	% de cumplimiento de las iniciativas planificadas durante el año	Cálculo del porcentaje de avance de las actividades planificadas para un determinado año y que corresponden a las actividades de los proyectos y programas del PLADETUR	(nº total de actividades planificadas y ejecutadas *100) / nº total de las actividades planificadas
Técnico	% de actividades proyectadas del PLADETUR ejecutado según plazos estipulados	Cálculo del % de actividades planificadas y ejecutadas del total de actividades planificadas para el periodo (anual)	nº de actividades ejecutadas*100/nº de actividades planificadas
Técnico	% de actividades ejecutados con aporte pecuniario o no pecuniario de agrupaciones /asociaciones locales	Cálculo de la participación de terceros en la ejecución de las actividades planificadas en un periodo de 12 meses	(nº de actividades con aportes de terceros*100) /nº total de actividades ejecutadas

Técnico	Nº de empresas que siguen un plan de acompañamiento para la postulación de financia-miento y que lo obtienen.	Nº de empresas que reciben asistencia técnica para la obtención de financiamiento con resultado favorable	∑ de empresas con fondos adjudicados en un periodo de 12 meses.
Técnico	Nº de actividades de promoción y difusión donde se presenta la comuna de Concón como destino turístico	Sumatoria de las actividades oficiales donde ha participado la oficina de turismo en función de la promoción de la comuna y sus atractivos turísticos	∑ de actividades oficiales de promoción turística

PERSPECTIVA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Social	% de beneficiarios que valoran de manera favorable la asistencia técnica recibida	Porcentaje de los beneficiarios que valoran favorablemente en la encuesta de satisfacción de las actividades	% de beneficiarios que marcan la opción satisfecho y muy satisfecho de la encuesta
Social	Nº de organizaciones de la sociedad civil (fundaciones y corporaciones sin fines de lucro, asociaciones, colegios profesionales, juntas de vecinos, clubes deportivos, clubes culturales, entre otras) que han participado en un taller, charla o actividad de conciencia turística o ambiental	% de las organizaciones de la sociedad civil que han asistido a una actividad presencial o virtual de conciencia turística o ambiental del territorio en un periodo de 12 meses	nº total de organizaciones que ha participado de una actividad/nº total de organizaciones de la sociedad civil de la comuna) * 100
Social	% de estudiantes que valoran de manera satisfactoria la incorporación de los contenidos en su formación	Cálculo del % de estudiantes de la educación básica y media de la comuna que ha realizado al menos una actividad asociado a los contenidos digitales de cultura turística	(nº total de estudiantes que ha tenido una actividad con contenidos digitales*100) / nº total de estudiantes de la enseñanza media

Social	% de las ventas de prestadores turísticos registrados se canalizan por medios digitales	% del total de las ventas realizadas por los prestadores turísticos que corresponde a canales digitales	(∑ del total de las ventas realizadas por canales digitales*100) /total de ventas realizadas
Social	% de estudiantes de enseñanza media/básica de la comuna que ha tenido acceso a los contenidos digitales diseñados.	Cálculo del porcentaje de estudiantes de la educación básica y media de la comuna que ha tengo acceso a los contenidos digitales diseñados para difundir la cultura turística	(nº de estudiantes que ha accedido a los contenidos digitales*100) nº total de estudiantes de la enseñanza básica y media)
Social	% de trabajadores de empresas registradas en SERNATUR que han recibido capacitación.	Cálculo del porcentaje de trabajadores de empresas turísticas registradas que ha participado de al menos una actividad de capacitación del programa en los últimos 12 meses	(nº de trabajadores capacitados*100) nº total de trabajadores de las empresas turísticas registradas en SERNATUR

PERSPECTIVA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Ambiental	% de turistas/ visitantes que valoran criterios de sustentabilidad en el destino como satisfactoria y muy satisfactoria	Nº de empresas turísticas con iniciación de actividades creadas dentro del periodo de medición (anual)	∑ de las empresas nuevas con iniciación de actividades dentro de un periodo de 12 meses.
Ambiental	% de turistas/ visitante que valora como satisfactorias condiciones de accesibilidad turística de la comuna	% de incremento de turistas que visitan/realizan actividades organizadas dentro de la comuna en un periodo de 12 meses	nº de visitas del periodo actual-nº de visitas del año anterior/nº de visitas del año anterior) *100

Ambiental	% del destino cubierto por una política o plan de protección / conservación del patrimonio presente	% del total de ASP de la(s) comuna(s) que están cubiertos por una política o plan de protección del patrimonio	Superficie total de ASP cubierto*100/ superficie total de la comuna
Ambiental	% de atractivos naturales que mejoran sus indicadores de gestión ambiental	Porcentaje de los atractivos turísticos situados en áreas naturales que cuentan con sistemas de medición de impacto ambiental y que han evidenciado mejoras en sus indicadores Por ej: dentro de un periodo de tiempo de: Cantidad de agua utilizada Calidad del aire Concentración de contaminante específico en aire/agua/suelo Biodiversidad y nº de especies en peligro Densidad de población	Cálculo según entidad responsable
Ambiental	Nº de ordenanzas comunales presentadas y aprobadas que aseguren el desarrollo sustentable del turismo, protección y conservación del medio ambiente	Número de Ordenanzas propuestas por el comité de turismo y que han sido evaluadas y aprobadas por el concejo municipal	∑ de las ordenanzas emanadas del comité de turismo en un periodo de 12 meses

PERSPECTIVA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Económico	% del presupuesto comunal ejecutado que incide en el desarrollo turístico	Cálculo para conocer el porcentaje del presupuesto comunal que es destinado o impacta de manera favorable la experiencia turística en la comuna	(monto del ppto que incide directa o indirectamente en el turismo*100) / monto total del ppto de inversión
Económico	% del total de empresas con iniciación de actividades en turismo que mantiene vigente su registro en SERNATUR.	% del total de las empresas activas con iniciación de actividades en la comuna que mantienen vigente su registro en SERNATUR.	(Nº de empresas registradas vigentes*100) /Nº de empresas de turismo con iniciación de actividades
Económico	Contribución relativa del turismo a la economía de la región (% del PIB)	Cálculo sobre la contribución económica de las ACT en la economía de la región	Cálculo según entidad responsable.
Económico	% de incremento de turistas y visitantes que pernoctan en la comuna de Concón	Cálculo del incremento anual que experimenta la comuna en el número de visitantes y turistas.	Cálculo según entidad responsable.
Económico	% de contribución del turismo al empleo total	% de contribución de la actividad turística en el PIB regional dentro de un periodo de 12 meses	Resultado obtenido del INE
Económico	% de turistas/ visitantes que valoran su experiencia en el destino como satisfactoria y muy satisfactoria	Cálculo de la cantidad de personas que se encuentran activas (contratadas y a honorarios) en empresas turísticas registradas y su relación con el total en el territorio	nº de trabajadores total – nº de trabajadores de turismo/nº de trabajadores total) *100

Económico	% de contribución del turismo al empleo total de la comuna	Cálculo que permita identificar el impacto que genera la actividad turística en las cifras del empleo de la comuna	Cálculo según entidad responsable.
Económico	Nº de empresas registradas en SERNATUR que obtienen el sello S.	Nº de empresas registradas en Sernatur que ha obtenido el sello S o se encuentra en proceso en un periodo de 12 meses	∑ de empresas turísticas que ha obtenido el sello S o se encuentra en proceso durante el año vigente del cálculo
Económico	Nº de empresas registradas en SERNATUR que obtienen el sello Q	Nº de empresas de turismo registradas y que ha recibido la distinción Q en los últimos 12 meses.	∑ de empresas turísticas que ha obtenido el sello Q o se encuentra en proceso durante el año vigente del cálculo
Económico	% de atractivos con oferta de productos turísticos asociados en el territorio	Porcentaje de los atractivos turísticos de la comuna que cuenta con productos turísticos comercializados por operadores locales	(Nº de atractivos turísticos con productos turísticos*100) /nº total de atractivos turísticos de la comuna
Económico	Gasto promedio de turistas/visitantes en la comuna	Cálculo del gasto que realizan turistas en servicios turísticos de la comuna durante un periodo de 12 meses.	SII
Económico	% de atractivos que cuentan con señalética turística.	Porcentaje de los atractivos turísticos de la comuna que cuentan con señalética turística	(nº de atractivos turísticos con señalética instalada*100)/nº total de atractivos turísticos de la comuna

PERSPECTIVA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Organizacional	% de asistencia de los integrantes de la Gobernanza de Turismo y mesa técnicas de turismo a reuniones calendarizadas	Consolidado del registro de asistencia de direcciones, unidades, entidades públicos y privados que han participado de las reuniones calendarizadas del comité de turismo y mesa técnica	∑ total de reuniones asistidas de los integrantes* 100/total de reuniones calendarizadas
Organizacional	% de cumplimiento del presupuesto anual asociado a las iniciativas del PLADETUR	Cálculo del % del presupuesto aprobado Y ejecutado para las actividades del PLADETUR	Monto total ejecutado*100/monto total asignado
Organizacional	Nº de profesionales y/o técnicos y practicantes que apoyan directamente la gestión de la Dirección de Turismo	Nº de funcionarios/ practicantes que presta funciones a la Dirección de Turismo, en un proyecto o más.	∑ de los colaboradores de la oficina con dependencia + colaboradores de la municipalidad que dedican un porcentaje de su jornada laboral en la gestión de la Dirección de Turismo

5.2 INDICADORES DE RESULTADOS

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

Línea de acción	Iniciativa	Responsable de seguimiento	Indicador	Frecuencia de medición	Medio de Verificación	Periodo			
						Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Fomentar la colaboración efectiva entre actores públicos, privados y comunitarios en la gestión del turismo.	Implementación de la Gobernanza turística	Dirección de Turismo	Desarrollo % de asistencia de los integrantes del comité de turismo y mesa técnicas de turismo a reuniones calendarizadas	Semestral	Actas de Reuniones y Minutas. Registros Fotográficos. Registro de Medios de Comunicación	70%	85%	90%	100%
			Desarrollo Nº de técnicos / profesionales / practicantes que apoyan directamente la gestión de la	Anual	Contrato de trabajo /contratos de prácticas / ordenes de servicio.	1	1	1	1

			Dirección de Turismo						
			<u>Logro</u> % de cumplimiento de las iniciativas planificadas durante el año	Anual	Informes de Progreso y Evaluación.	75%	77%	79%	84%
Fomentar la colaboración efectiva entre actores públicos, privados y comunitarios en la gestión del turismo.	Fomentar la creación de redes de colaboración	Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	<u>Desarrollo</u> % de actividades ejecutadas fusionadas con iniciativas de otros programas	Anual	Acuerdos y Convenios de Colaboración. Planes de Acción Conjunta.	30%	50%	75%	100%
			<u>Logro</u> % de actividades proyectadas del PLADETUR ejecutado según plazos estipulados	Anual	Informes de Progreso y Evaluación.	75%	77%	79%	84%

Desarrollar y ejecutar instrumentos de planificación turística que proporcionen un marco claro y coherente para el desarrollo del sector.	Sistema de Inteligencia turística	Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	<u>Desarrollo</u> % de actividades planificadas ejecutadas vs planificadas no ejecutadas	Anual	Análisis Comparativo y Benchmarking Planes de Acción y Cronogramas. Presupuestos y Asignaciones Financieras.			80%	
			<u>Logro</u> % de cumplimiento del ppto anual asociado a las iniciativas del PLADETUR	Anual	Informes de Progreso y Evaluación.	75%	77%	84%	
Reforzar las políticas de regulación y supervisión para asegurar prácticas comerciales justas y una competencia equitativa.	Gestión, Comunicación y Transparencia de la Gobernanza	Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	<u>Desarrollo</u> % de actividades planificadas ejecutadas vs planificadas no ejecutadas	Anual	Documentos de Regulación y Normativas Aprobadas. Actas de Reuniones de Regulación. Informes de Inspección y Auditoría.	30%	50%	75%	100%

			<u>Logro</u> % de cumplimiento del ppto anual asociado a las iniciativas del PLADETUR	Anual	Informes de Progreso y Evaluación.	75%	77%	79%	84%
Reforzar las políticas de regulación y supervisión para asegurar prácticas comerciales justas y una competencia equitativa.	Fortalecimiento de la asociatividad empresarial comunal	Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	<u>Desarrollo</u> % de empresas turísticas del total de la comuna que forman parte de instancias asociativas de la comuna	Anual	Base de datos actualizada de las organizaciones de la sociedad civil conformadas por empresas de la industria turística de la comuna.	100%			
			<u>Logro</u> % de organizaciones del rubro turistico fortalecidas en ambitos de asociativdad	Anual	Informes de Progreso y Evaluación. Registro de asistencias técnicas, talleres y seminarios, desarrollados en conjunto.		%20	40%	60%

Mejorar la señalética turística para facilitar la orientación y protección de áreas sensibles.	Señalética Turística	Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	<u>Desarrollo</u> % de atractivos que cuentan con señalética turística.	Anual	Inventario de Señalética Instalado Encuestas a Turistas y Visitantes. Indicadores de Uso y Frecuencia.				+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. Informes de Progreso y Evaluación.		65%	75%	85%
Mejorar la señalética turística para facilitar la orientación y protección de áreas sensibles.	Ecoturismo y áreas protegidas de Concón	Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	<u>Desarrollo</u> % de atractivos naturales que mejoran sus indicadores de gestión ambiental	Anual	Documentos de Regulación y Normativas Aprobadas. Registro de actividades de mantenimiento y actualizaciones realizadas.	65%	75%	85%	100%

					Encuestas a Turistas y Visitantes.				
			<u>Desarrollo</u> % de territorio que cuenta con un plan de protección/conservación.			65%	75%	85%	100%
			<u>Logro</u> % de turistas/visitantes que valoran criterios de sustentabilidad en el destino como satisfactoria y muy satisfactoria.	Anual	Resultado de encuesta semestral aplicado a turistas/visitantes. Informes de Progreso y Evaluación.		65%	75%	85%
		Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	<u>Desarrollo</u> Nº de ordenanzas comunales	Anual	Ordenanzas específicas relacionados con la gestión de residuos y sostenibilidad,	0	1	1	1

Implementar una gestión eficiente de residuos sólidos y promover prácticas sostenibles entre la comunidad y los turistas.	Ordenanzas para desarrollo sostenible del turismo		presentadas y aprobadas que aseguren el desarrollo sustentable del turismo, protección y conservación del medio ambiente		incluyendo objetivos, actividades y resultados. Encuestas a la Comunidad y Turistas.				
			<u>Logro</u> % del destino cubierto por una política o plan de protección / conservación del patrimonio presente	Anual	Informes de Progreso y Evaluación.		50%	85%	100%
Implementar una gestión eficiente de residuos sólidos y promover prácticas sostenibles entre la comunidad y los turistas.	Concón Sustentable	Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	<u>Desarrollo:</u> % de zonas turísticas equipadas con infraestructura adecuada de gestión de residuos.	Anual	Documentación del plan de gestión de residuos sólidos, incluyendo objetivos, estrategias y acciones específicas.		50%	65%	84%
			<u>Desarrollo:</u> Nº de acuerdos firmados con	Anual	Estadísticas de Recogida y Reciclaje de Residuos		50%	65%	84%

			empresas de gestión de residuos y ONGs						
			<u>Desarrollo:</u> % de cumplimiento de las normativas ambientales y de gestión de residuos.	Anual	Encuestas a la Comunidad y Turistas. Informes de Progreso y Evaluación.		50%	65%	84%
Desarrollar programas educativos y campañas de concientización sobre la importancia de la sostenibilidad y la protección ambiental.	Programa social de formación en educación turística	Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	<u>Desarrollo:</u> Nº de programas educativos desarrollados sobre sostenibilidad y protección ambiental.	Anual	Listados de participantes en talleres, seminarios y eventos educativos. Encuestas pre y post-programa	40%	50%	65%	84%
			<u>Desarrollo:</u> Nº de personas alcanzadas por las campañas de concientización.	Semestral	Registros de participación: Datos cuantitativos sobre el número de personas que asistieron a los eventos y participaron en las actividades. Listados de inscripción: Información sobre los	40%	50%	65%	84%

					participantes, incluyendo nombres, rut y contacto.				
			<u>Desarrollo:</u> Nº de alianzas establecidas con empresas y organizaciones para promover la sostenibilidad.	Anual	Documentos que detallan las alianzas y colaboraciones con otras instituciones, ONGs y empresas. Publicaciones en medios de comunicación que cubran las campañas y programas.	40%	50%	65%	84%
			<u>Logro:</u> % de total de la comunidad y servicios turísticos que implementan prácticas sostenibles.	Anual	Sesiones organizadas para recopilar opiniones y sugerencias de la comunidad y los participantes. Registro de talleres, campañas de sensibilización y programas educativos realizados para promover prácticas sostenibles.	40%	50%	65%	84%

Establecer regulaciones y un sistema de certificación que garantice la formalización y estandarización de los servicios turísticos.	Calidad en la Oferta turística	Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	<u>Desarrollo</u> % del total de las empresas activas con iniciación de actividades en la comuna que mantienen vigente su registro en Sernatur.	Semestral	Acta oficial o de prestadores nuevos ingresados al registro de SERNATUR	70%			
			<u>Logro</u> Nº de empresas nuevas con iniciación de actividades y registradas en SERNATUR	Anual	Registro de patentes comerciales, información de SII, actas de empresas nuevas registradas.				
Establecer regulaciones y un sistema de certificación	Asesoría y Asistencia Técnica para la	Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	<u>Desarrollo</u> % del total de las empresas activas con iniciación de	Semestral	Acta oficial o de prestadores nuevos ingresados al registro de SERNATUR		70%		

que garantice la formalización y estandarización de los servicios turísticos.	formalización		actividades en la comuna que mantienen vigente su registro en Sernatur.						
			<u>Logro</u> Nº de empresas nuevas con iniciación de actividades y registradas en SERNATUR	Anual	Registro de patentes comerciales, información de SII, actas de empresas nuevas registradas.				
			<u>Desarrollo</u> Nº de empresas registradas en SERNATUR que obtienen el sello S y/o R.	Anual	Registro SERNATUR de empresas con sello S y R			Al menos 3 Emp al año	Al menos 5 Emp al año
			<u>Desarrollo</u> Nº de empresas registradas en SERNATUR que obtienen el sello Q y/o Compromiso de	Anual	Registro SERNATUR de empresas con sello Q y Compromiso de buenas prácticas			Al menos 8 Empr al año	Al menos 15 Emp al año

			buenas prácticas						
			<u>Logro</u> % de contribución del turismo al empleo total	Anual	Reporte anual de BCN				
			<u>Desarrollo</u> Nº de empresas que siguen un plan de acompaña-miento para la postulación de financia- miento y que lo obtienen.	Anual		10			
			<u>Logro</u> % de beneficiarios que valoran de manera favorable la asistencia técnica recibida	Semestral	Resultado de encuesta semestral aplicado a turistas/visitantes	75%			

Invertir en infraestructura turística para mejorar la experiencia del visitante.	Concón Polo de Atracción Turística	Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	Desarrollo % de empresas de turismo de la comuna que se incorporan a la red de turismo accesible	Anual	Registros y actas de capacitación ejecutada		30%	40%	50%
			Desarrollo % de los atractivos turísticos que cuentan con facilidades para el acceso universal	Anual	Encuesta, actas, registros de capacitaciones		30%	40%	50%
			Logro % de turistas/visitante que valora como satisfactorias condiciones de accesibilidad turística de la comuna	Anual	Registros y actas de capacitación ejecutada		50%	70%	84%
			Desarrollo	Anual	Registro de productos y servicios turísticos				

			% de atractivos con oferta de productos turísticos asociados en el territorio		informados por empresas				
			<u>Desarrollo</u> Gasto promedio de turistas/visitantes en la comuna	Anual	INE/SII				
			<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		60%	65%	70%
Desarrollar programas de		Dirección de Turismo/	<u>Desarrollo:</u>	Anual	Documentos que describan los				

capacitación y formación continua para los profesionales del sector turístico.	Concón Turismo en formación	Gobernanza Turística	Nº de sesiones de capacitación realizadas, según temas cubiertos (atención al cliente, sostenibilidad, tecnología, idiomas, gestión de recursos, etc.).		programas diseñados, temas cubiertos, objetivos y fechas de realización. Registros de asistencia: Listas de participantes que asistieron a las sesiones de capacitación.		50%	65%	70%
			<u>Desarrollo:</u> Nº de profesionales del sector turístico capacitados.	Anual	Evaluaciones de conocimientos: Pruebas pre y post-capacitación para medir el aumento en el conocimiento y habilidades adquiridas. Encuestas de satisfacción: Opiniones de los participantes sobre la utilidad y la calidad de los programas de capacitación. Número de certificaciones otorgadas: Documentación que		50%	65%	70%

					demuestre que los participantes han completado con éxito los programas de capacitación.				
			<u>Desarrollo:</u> Cantidad y calidad de los materiales educativos desarrollados (manuales, presentaciones, videos, etc.).	Anual	Materiales educativos: Copias de manuales, presentaciones y otros materiales utilizados durante la capacitación. Encuestas de satisfacción: Opiniones de los participantes sobre la utilidad y la calidad de los programas de capacitación.		50%	65%	70%
			<u>Logro:</u> % de incremento en la satisfacción del cliente medido a través de encuestas y opiniones.	Anual	Encuestas de satisfacción: Opiniones de los clientes sobre la calidad de los servicios según ítem de capacitación al recurso humano.		50%	65%	70%
Desarrollar programas de capacitación y formación	Concón Destino	Dirección de Turismo/	<u>Desarrollo:</u> % de implementación	Anual	Datos en tiempo real: Acceso a datos actualizados sobre la capacidad de carga y		50%	65%	70%

continua para los profesionales del sector turístico.	Turístico Inteligente	Gobernanza Turística	de tecnologías digitales para el monitoreo de registros de ocupabilidad hotelera, registro de clientes y encuestas de satisfacción.		número de visitantes mediante plataformas digitales.				
			<u>Desarrollo:</u> Nº de dispositivos o sistemas implementados para la captura de datos en tiempo real.	Anual	Reportes y registros digitales: Utilización de sistemas informáticos para el monitoreo de la ocupabilidad hotelera, registros de clientes y encuestas de satisfacción.		50%	65%	70%
			<u>Desarrollo:</u> Definición y establecimiento de capacidad de carga para sitios turísticos y áreas sensibles.	Anual	Contadores de flujo de personas: Instalación de dispositivos de conteo para registrar la afluencia de visitantes en áreas específicas.				
			<u>Desarrollo:</u> Crecimiento anual en el número de	Anual	Análisis de tendencias: Evaluación periódica de los patrones de visitación y flujos		15%	20%	35%

			visitantes a Concón.		turísticos a lo largo del tiempo.				
			<u>Logro:</u> Incremento en las calificaciones de experiencia del usuario en plataformas de reseñas y redes sociales.	Anual	Evaluaciones periódicas: Revisiones regulares del impacto del proyecto en la comunidad y el entorno turístico.		15%	20%	35%
Desarrollar y ejecutar una estrategia de marketing coherente y efectiva que resalte los atractivos únicos de Concón.	Posicionamiento del destino turístico	Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	<u>Desarrollo</u> Nº de actividades de promoción y difusión donde se presenta la comuna Concón como destino turístico	Anual	Utilización de herramientas como Google Analytics para monitorear el tráfico del sitio web oficial de Concón, origen de visitantes, comportamiento en el sitio, etc.	40%	50%	65%	84%
			<u>Logro</u> % de incremento de turistas y visitantes que pernoctan en la comuna de Concón	Anual	Realización de encuestas a turistas y visitantes para evaluar la efectividad de la campaña de marketing y la percepción del destino. Evaluaciones periódicas: Revisiones		15%	20%	35%

					regulares del impacto del proyecto en la comunidad y el entorno turístico.				
Análisis de mercado para adaptar la oferta turística a las tendencias y preferencias de los turistas.	Análisis de Mercado y Segmentación de Público Objetivo	Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	<u>Desarrollo</u> % del presupuesto de inversión comunal que incide en la experiencia turística	Anual	Reportes financieros: Informes de ingresos generados por actividades turísticas, indicando el impacto económico directo e indirecto en la comunidad.		15%	20%	35%
			<u>Logro</u> % de las ventas de prestadores turísticos registrados se canalizan por medios digitales		Reservas de alojamiento: Seguimiento de las reservas en hoteles y alojamientos locales para medir el impacto directo de la estrategia de marketing en la ocupación. Evaluaciones periódicas: Revisiones regulares del impacto del proyecto en la comunidad y el entorno turístico.		15%	20%	35%

			<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		60%	65%	70%
Promover la historia y el patrimonio cultural de Concón mediante campañas y eventos que celebren la identidad cultural del destino.	Promoción del Patrimonio Histórico, Cultural y Recreativo de Concón	Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	<u>Logro</u> % de contribución del turismo al empleo total de la comuna	Anual	Efectividad de la publicidad: Análisis del retorno de inversión de las campañas publicitarias implementadas para la promoción de Concón.	40%	50%	65%	84%
	Fortalecimiento de la Identidad Local para el Turismo	Dirección de Turismo/ Gobernanza Turística	<u>Desarrollo</u> % de estudiantes de enseñanza media/básica de la comuna que ha tenido acceso a los contenidos digitales diseñados.	Anual	Evaluaciones periódicas: Revisiones regulares del impacto del proyecto en la comunidad y el entorno turístico.	40%	50%	65%	84%

			<u>Logro</u> % de estudiantes y/o representantes de la comunidad que valoran de manera satisfactoria la incorporación de los contenidos en su formación	Anual	Encuestas de satisfacción**:** Realización de encuestas a estudiantes y/o representantes de la comunidad para evaluar la efectividad de la campaña de marketing y la percepción del destino. Evaluaciones periódicas: Revisiones regulares del impacto del proyecto en la comunidad y el entorno turístico.	40%	50%	65%	84%

VI. INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

NOMBRE ACTIVIDAD	**Jornada presencial - Implementación y seguimiento**
OBJETIVO	Presentar el plan de acción del Plan de desarrollo turístico de Concón y recopilar información para la elaboración de la etapa IV.
FECHAS	• 02 Julio 2024 – **Jornada Club de Yates** • 03 Julio 2024 – **Jornada Centro cultural casa abierta ENAP** • 03 Julio 2024 – **Jornada funcionarios y directores municipales** • 04 Julio 2024 – **Jornada Escuela Puente Colmo**
ACTORES INTERVENIDOS	• Funcionarios y directores municipales • Prestadores de servicios • Representantes de organizaciones comunitarias • Comunidad

TEMAS TRATADOS Y METODOLOGÍA	**Temas tratados:**
	• Presentación resultados etapa III: "Planificación para la acción":
	  • Definición del plan de acción (Gobernanza turística, sostenibilidad y conservación, competitividad y calidad de los servicios y comunicación y marketing)
	  • Estrategia de desarrollo turístico comunal
	  • Mapa con puntos turísticos
	• Se realizó una actividad con *Mentimeter,* en la cual se recolectaron las ideas y sugerencias de los participantes sobre los siguientes temas:
	  • Unidad encargada del seguimiento del PLADETUR
	  • Estructura de gestión para la implementación del PLADETUR
	  • Sistema de monitoreo.
	Esto aseguró que todas las opiniones entregadas fueran atendidas y consideradas.
	Metodología:

	En primera instancia, se utilizó una metodología de tipo descriptiva y explicativa para la presentación de los resultados de la etapa III: "Planificación para la acción". Posteriormente, se empleó una metodología participativa y de recolección de datos mediante la herramienta Mentimeter. Esto permitió captar diversas perspectivas y asegurar la inclusión de todas las opiniones en el proceso de planificación. Cabe destacar que estas actividades se realizaron de manera transversal y transparente, considerando a todos los ciudadanos de Concón interesados en participar, quienes fueron contactados para ser parte de las dinámicas enfocadas en identificar soluciones y problemáticas de Concón. Estas actividades fueron convocadas a través de las diferentes redes sociales de Chile Consultor y de la municipalidad de Concón, utilizando principalmente Instagram. Sin embargo, las redes sociales no fueron los únicos métodos utilizados para acercar a las personas a estas actividades; también se emplearon correos electrónicos y llamadas telefónicas para informar al público interesado en trabajar por Concón. En cada una de las convocatorias realizadas, se reunió un variado número de asistentes, alcanzando 79 personas en mayo, 95 en junio y finalmente 91 en julio.

NOMBRE ACTIVIDAD	**Presentación de resultados etapa III- Planificación para la acción**
OBJETIVO	Presentar el plan de acción del Plan de desarrollo turístico de Concón.
FECHA	09 Julio 2024- **Sala concejo municipal**
ACTORES INTERVENIDOS	Mesa público - privada de turismo

TEMAS TRATADOS Y METODOLOGÍA	**Temas tratados:**
	
	• Presentación resultados etapa III: “Planificación para la acción”:
	  • Definición del plan de acción (Gobernanza turística, sostenibilidad y conservación, competitividad y calidad de los servicios y comunicación y marketing)
	  • Estrategia de desarrollo turístico comunal
	  • Mapa con puntos turísticos

	• Con el objetivo de que se realicen correcciones y sugerencias, se presentaron los siguientes temas pertenecientes a la etapa IV “implementación y seguimiento”:
	  • Unidad encargada del seguimiento del PLADETUR
	  • Estructura de gestión para la implementación del PLADETUR
	  • Sistema de monitoreo.
	
	Metodología:
	
	En cuanto a la metodología utilizada, se empleó una metodología de tipo descriptiva y explicativa para la presentación de los resultados de la etapa III: "Planificación para la acción" y los puntos de la etapa IV: "Implementación y seguimiento".
	
	Este desarrollo se llevó a cabo con la finalidad de recibir retroalimentación de todos los datos obtenidos en las diferentes convocatorias y reuniones con los actores principales para este PLADETUR. El objetivo es poder realizar una presentación futura y recibir feedback de la información ya organizada y analizada por los miembros de la mesa público-privada de turismo de Concón.

VII. ANEXOS

7.1 REGISTROS DE ASISTENCIA

Jornada Club de Yates- 02 Julio 2024:

CONCÓN

LISTA DE ASISTENCIA

Chile Consultor

Fecha: 02 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - Club de Yates

Localidad: Concón

	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	Gustavo Ord [redacted]	[redacted]		
2	Moisés Arayo. [redacted]	[redacted]		
3	Catherine Goywitz	[redacted]		
4	Paulina Caños	[redacted]		
5	Antonia Fernánde [redacted]	[redacted]		
6	Marcela Motta	[redacted]		
7	Mauricio Vera	[redacted]		
8	Giancarlo Biggio	[redacted]		
9	Ana María Zurita [redacted]	[redacted]		
10	Marcela Parada	[redacted]		
11	Claudia Rojas A	[redacted]		

CONCÓN

Chile Consultor

LISTA DE ASISTENCIA

Fecha: 02 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - Club de Yates

Localidad. Concon

-	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	Rodrigo Trujillo	[redacted]		
2	Diego [illegible] G.V.			
3	Georgia Guerra Arrau			
4	Andrés Rodrigo Gallegos Abarca			
5	Carol Olivaro			
6	Tamara Trejos Cuevas			
7	Paulina de la Fuente.			
8	Claudia Magli			
9	Tihare Soto			
10	Myriam Villarroel T			
11	PRISCILA VEGAS (Agrupamiento)			

CONCÓN

Chile Consultor

LISTA DE ASISTENCIA

Fecha: 02 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - club de Yates

Localidad. Concon

-	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	Mauricio Figueroa.	[redacted]		
2	Barbara Donoso			
3	OLIVER REED			
4	Sebastián Dávalos			
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				

Jornada Centro cultural casa abierta ENAP -03 Julio 2024:

CONCÓN
avanzamos contigo

Chile Consultor

LISTA DE ASISTENCIA

Fecha: 03 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - Casa Abierta Enap

Localidad: Concon

-	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	MAX DE LA MAZA	[redacted]	[redacted]	[redacted]
2	Ximena González	[redacted]	[redacted]	[redacted]
3	Maritza Peña J.	[redacted]	[redacted]	[redacted]
4	Miryam Madrid	[redacted]	[redacted]	[redacted]
5	Marcela Rodríguez S.	[redacted]	[redacted]	[redacted]
6	Marco Barrejo Alonso	[redacted]	[redacted]	[redacted]
7	Angely Ramírez	[redacted]	[redacted]	[redacted]
8	Lidia Ortiz U	[redacted]	[redacted]	[redacted]
9	CONSTANZA ROA	[redacted]	[redacted]	[redacted]
10	JOSÉ ANDRÉS SOTA PHILLIPS	[redacted]	[redacted]	[redacted]
11	JAVIERA MOLINA	[redacted]	[redacted]	[redacted]

CONCÓN
avanzamos contigo

Chile Consultor

LISTA DE ASISTENCIA

Fecha: 03 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - Casa Abierta Enap.

Localidad: Concon

-	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	Catherine Geywitz	[redacted]	[redacted]	[redacted]
2	Oscar Díaz	[redacted]	[redacted]	[redacted]
3	Adriana Mannett C.	[redacted]	[redacted]	[redacted]
4	Silvia Baldebenas	[redacted]	[redacted]	[redacted]
5	Constanza Dote	[redacted]	[redacted]	[redacted]
6	César Fustamante	[redacted]	[redacted]	[redacted]
7	Carlos Valdés.	[redacted]	[redacted]	[redacted]
8	Kevin Guzmán	[redacted]	[redacted]	[redacted]
9	Jacqueline López Beleli	[redacted]	[redacted]	[redacted]
10	Mario Mella Yáñez	[redacted]	[redacted]	[redacted]
11	Paulina Cañas	[redacted]	[redacted]	[redacted]

CONCÓN
avanzamos contigo

Chile Consultor

LISTA DE ASISTENCIA

Fecha: 03 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - Casa Abierta Enap.

Localidad. Concon

-	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	Marcela Matta	[redacted]		
2	[illegible]			
3	Luis García			
4	Claudia Rojas R			
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				

Jornada funcionarios y directores municipales - 03 Julio 2024:

CONCÓN
avanzamos contigo

Chile Consultor

LISTA DE ASISTENCIA

Fecha: 03 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - Funcionarios y Directores Municipales.

Localidad. Concón

-	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	Ignacio Reyes Basaez	[redacted]		
2	Jessica Espinosa H.			
3	Emilio Talavera			
4	Francisco Segura O.			
5	Paloma Mellado G.			
6	J M Alvarez			
7	Marco Solorza			
8	Karla Arcos L.			
9	Rodhe Gutiérrez G.			
10	Estefan Cepeda Cortés			
11	Roxana Flores P.			

CONCÓN

avancemos contigo

Chile Consultor

LISTA DE ASISTENCIA

Fecha: 03 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - Funcionarios y Directores Municipales

Localidad. Concón

-	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	Stefanie Pacheco	[redacted]		
2	Paula Perez			
3	Paula Caceres Mirab			
4	Marcia Brito Sánchez			
5	Pablo Bombal Córdova			
6	Cristian Pérez Guerra			
7	Lissette San Martín			
8	Carol Olivares			
9	Marcela Santibañez			
10	Paulina Cerna			
11				

Jornada Escuela Puente Colmo - 04 Julio 2024:

CONCÓN

avancemos contigo

Chile Consultor

LISTA DE ASISTENCIA

Fecha: 4 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - Colmo

Localidad. Concón

-	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	Constanza Pailopueo	[redacted]		
2	Juan Muñoz Romero			
3	Lucy Celedón Pimentel			
4	Juan Sebastián Muñoz Ce			
5	Sonia Matamala P			
6	Eduvijes Vilches Ponce			
7	Ingrid Milloy			
8	Lidia Guarda			
9	Olga Gatica			
10	Elba Antil			
11	Milenka Ramos			

CONCÓN — LISTA DE ASISTENCIA — Chile Consultor

Fecha: 4 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - Colmo

Localidad: Concon

	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	maría G.	[redacted]		
2	Monica Figueroa			
3	Elba Salamanca			
4	Veronica Bahamondes			
5	Angela Altamirano N.			
6				
7	Iván Neira Bello.			
8	Ximena Gutierrez			
9	Veronica Alvarez			
10				
11				

Sala concejo municipal - 09 Julio 2024:

CONCÓN — LISTA DE ASISTENCIA — Chile Consultor

Fecha: 09-07-2024

Actividad: Presentación Mesa Público Privada

Localidad: Sala Consejo Municipal de Concon

	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	Felipe Arriaga O.	[redacted]		
2	Lissette San Martín			
3	Nicole Santibáñez			
4	Andrea Espinoza			
5	MARCO SOLARI			
6	Jua Otarola			
7	Rodrigo HERNANDEZ			
8	Andrés Rodrigo Gallegos Alonso			
9	Janera Trejos Cuevas			
10	Angélica Martínez Plaza			
11	Martín Ponce			

CONCÓN

LISTA DE ASISTENCIA

Chile Consultor

Fecha: 08-07-2024

Actividad: Presentación Mesa Publico-Privada

Localidad: Sala Consejo Municipal de Concon

	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	PAULINA CAMPOS C	[redacted]		
2	Catherine Breyuitz			
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				

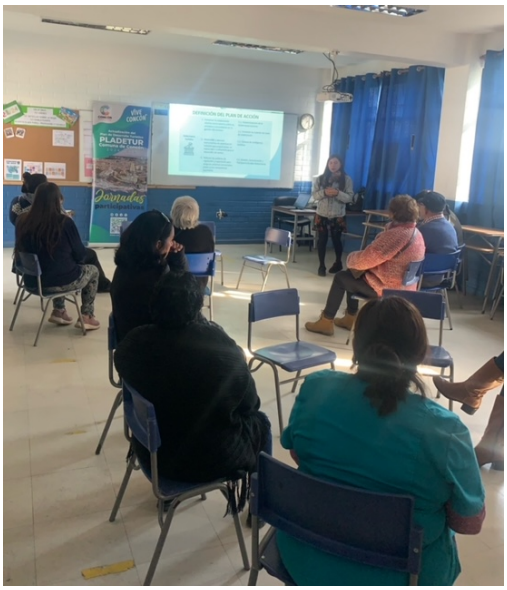
7.2 REGISTROS FOTOGRÁFICOS

Jornada Club de Yates- 02 Julio 2024:

Jornada Centro cultural casa abierta ENAP - 03 Julio 2024:

Jornada funcionarios y directores municipales- 03 Julio 2024:

Jornada Escuela Puente Colmo- 04 Julio 2024:



Sala concejo municipal - 09 Julio 2024:

7.3 ACTAS DE REUNIONES

ACTA DE REUNIÓN

Proyecto: Pladetur - Zoit Concón

Fecha	Hora Inicio	Hora Término	Lugar
21-06-24	12:18	13:45.	Dirección de Turismo.

ASISTENTES

Nº	Nombre	Email/Teléfono	Institución/Organización	Firma
1	Carol Olivares	colivares@concon.cl	Muni Concón	[redacted]
2	Claudia Rojas		Chile Consultor	
3	Pauline Comas.	pauline.comas@chileconsultor.cl.	Chile Consultor	
4				
5				
6				
7				

TEMAS TRATADOS

- Nuevo escenario Zoit Concón - Viña del Mar
- Presentación resultados Informe Nº 3.
- Estructura gobernanza Turística.

ACUERDOS

- Reunión Mesa público-privada, presentación informe 3 el día Miércoles 27-06 a las 15:30 hrs.
- Jornada funcionarios y directores municipales, Miércoles 3 de Julio a las 15:30 hrs.
- Envío afiches e invitación de Jornadas presenciales día 2-3-4 Julio

Nombre, cargo y Firma		