

Actualización del
Plan de Desarrollo Turístico
PLADETUR
Comuna de Concón
2024 - 2028

Informe V
Evaluación y
retroalimentación



41 - 213 4819



contacto@chileconsultor.cl



www.chileconsultor.cl



CONTENIDO

I.	PRESENTACIÓN	5
II.	MODELO DE GESTIÓN PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN.....	6
	2.1 SECUENCIA LÓGICA DEL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA	6
	2.2 MONITOREO CONTINUO	7
	2.3 MESA DE SEGUIMIENTO	7
	2.4 REVISIÓN Y EVALUACIÓN PERIÓDICA	7
	2.5 COMUNICACIÓN EFECTIVA	7
	2.6 ACCIONES CORRECTIVAS Y AJUSTES.....	7
	2.4 MONITOREO COMUNITARIO PARTICIPATIVO	8
III.	SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA (CATHERINE).....	9
	3.1 ANÁLISIS DE LA DEMANDA	10
	3.1.1 METODOLOGÍA.....	10
	3.1.2 IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO CONTINUO	10
	3.2 ANÁLISIS DE LA OFERTA.....	13
	3.2 METODOLOGÍA.....	13
IV.	IMPACTO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS.....	16
V.	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO PLADETUR	18
	5.1 ACCIONES DE RETROALIMENTACIÓN.....	19
VI.	INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	21
VII.	ANEXOS.....	24
	7.1 REGISTROS DE ASISTENCIA	24
	7.2 REGISTRO FOTOGRÁFICO.....	29

El presente informe que abarca la quinta etapa del Plan de desarrollo turístico de Concón, considera la evaluación y retroalimentación del proyecto. Este es un proceso esencial en la gestión de cualquier programa o proyecto, ya que permite analizar el desarrollo y la planificación de las metas establecidas y determinar el impacto que cada una de las decisiones tomadas va a tener. A través de la evaluación, podemos obtener información valiosa sobre las acciones implementadas y plantear los resultados obtenidos a través de los procesos anteriores.

Para llevar a cabo este análisis de manera estructurada, se implementará un Modelo de Gestión para la Evaluación, el cual a través de una mesa de seguimiento se pretende monitorear el desarrollo del plan de Turismo de Concón, al igual que plantear el funcionamiento que esta misma tendrá.

La información recopilada durante la evaluación es imprescindible para proponer modificaciones necesarias o para reorientar la asignación de recursos de manera más eficiente. De igual manera el sistema de retroalimentación se implementará para comunicar de la manera más transparente, que datos se recopilaron, con el objetivo de que la comunidad de Concón tenga en su conocimiento cual es la situación en que se encuentra el turismo de su ciudad. De esta manera, garantizar una respuesta efectiva y oportuna, además de complementar el trabajo con las opiniones de los turistas y habitantes de la comuna.

En el contexto del PLADETUR, se realizarán actividades de seguimiento que permitirán monitorear el avance de los programas y proyectos, así como evaluar su impacto en la comunidad. Además, se elaborará un informe de participación ciudadana que documentará las características de las actividades de participación ciudadanas realizadas y el grado de involucramiento de los ciudadanos. Este informe será fundamental para asegurar que la comunidad esté informada y comprometida con los procesos de desarrollo.

El presente informe se centra en la evaluación de las metas y el impacto de las decisiones que se tomarán en función del turismo de la comuna de Concón; proporcionando un análisis detallado que facilitará la toma de decisiones informadas y la readecuación de estrategias cuando sea necesario.

II. MODELO DE GESTIÓN PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN

El Modelo de Gestión de Retroalimentación y Evaluación del PLADETUR (Plan de Desarrollo Turístico) considera varios aspectos clave para asegurar un seguimiento efectivo y una evaluación continua del plan. Estos aspectos se organizan bajo una estructura simple de coordinación, representada por la Mesa de Seguimiento, y abarcan los siguientes puntos:

Figura 1: Modelo de Gestión de Retroalimentación y Evaluación del PLADETUR



Fuente: Elaboración Chile Consultor

A continuación, se desglosa y detalla la naturaleza, función y rol de cada uno de los componentes del modelo:

2.1 SECUENCIA LÓGICA DEL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA

Establecer una secuencia lógica para el despliegue de la estrategia de seguimiento y retroalimentación, asegurando que cada paso del proceso esté bien definido y estructurado incorporando componentes y funciones que permiten identificar y definir claramente los distintos componentes del seguimiento y la retroalimentación, así como sus funciones específicas. Esto incluye quiénes participan en cada etapa y qué tipo de participación se espera de ellos.

2.2 MONITOREO CONTINUO

Realizar un monitoreo continuo de las actividades y compromisos del PLADETUR. Esto implica registrar datos regularmente para poder analizarlos y evaluar el progreso de manera periódica.

2.3 MESA DE SEGUIMIENTO

La Mesa de Seguimiento es el órgano de coordinación principal encargado de revisar la evidencia existente sobre la ejecución de los proyectos y programas. Sus funciones incluyen la identificación de anomalías, retrasos y oportunidades de corrección.

2.4 REVISIÓN Y EVALUACIÓN PERIÓDICA

Establecer instancias intermedias de revisión donde se analiza la ejecución de los proyectos y programas. Estas revisiones permiten detectar problemas y oportunidades de mejora; al igual que la frecuencia de actividades, con ello permite determinar la frecuencia de las actividades de seguimiento, dependiendo de la disponibilidad de los integrantes de la Mesa de Seguimiento y los plazos comprometidos para la elaboración de minutas e informes.

2.5 COMUNICACIÓN EFECTIVA

Incorporar un método de comunicación efectiva y sencilla para publicar el estado de avance de los proyectos y del plan de acción en general. Esto es crucial para la sostenibilidad del proceso y para valorar la participación colaborativa de todos los involucrados, pero a su vez para adoptar categorías para clasificar los compromisos en función de su estado de avance. Esta clasificación se realiza a nivel de compromiso y se basa en una valoración general de los indicadores disponibles y un promedio de los porcentajes ponderados de las actividades relacionadas.

2.6 ACCIONES CORRECTIVAS Y AJUSTES

Asegurar que el proceso de seguimiento y retroalimentación sea sostenible en el tiempo, promoviendo una participación activa y constante de todos los actores involucrados. Basado en los análisis y la evidencia recopilada, tomar decisiones para realizar ajustes necesarios y acciones correctivas que aseguren el cumplimiento de los objetivos del PLADETUR en tiempo y forma.

2.4 MONITOREO COMUNITARIO PARTICIPATIVO

Este enfoque implica la participación activa de la comunidad en todas las etapas del monitoreo y evaluación del plan. Los miembros de la comunidad participan en la recolección de datos, análisis de información y toma de decisiones basadas en los resultados.

La transparencia y la rendición de cuentas son promovidas al compartir abiertamente la información sobre el estado de los proyectos y programas del PLADETUR. Los métodos de recolección de datos accesibles y comprensibles para los miembros de la comunidad, como encuestas, entrevistas y observaciones directas, son utilizados.

El análisis y la retroalimentación continua asegura que los resultados del monitoreo se compartan regularmente con la comunidad, permitiendo ajustes y mejoras oportunas, sumado a ello, el compromiso a largo plazo con el monitoreo comunitario participativo se fomenta, asegurando que sea una práctica continua y sostenible. Además, este enfoque fortalece la cohesión social al crear un sentido de propiedad y responsabilidad compartida entre los miembros de la comunidad.

III. SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA

En el entorno competitivo y dinámico del turismo actual, la utilización de tecnologías avanzadas y sistemas de inteligencia se ha convertido en una necesidad imperativa para la gestión eficiente y sostenible de los destinos turísticos. Un Sistema de Inteligencia Turística (SIT) se define como una plataforma tecnológica integral diseñada para la recopilación, análisis y difusión de información relevante sobre el sector turístico. Esta herramienta permite a los actores del sector tomar decisiones informadas y estratégicas, mejorando la competitividad y sostenibilidad de los destinos turísticos.

La incorporación de tecnologías avanzadas y sistemas de inteligencia proporciona una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y operativas. Los SIT recopilan datos de diversas fuentes, incluyendo encuestas a turistas, datos de transacciones, análisis de redes sociales, sensores IoT y registros de movilidad. Estos datos son gestionados eficientemente mediante sistemas robustos de bases de datos y almacenamiento estructurado, lo que permite el acceso rápido y organizado a la información necesaria para el análisis.

Figura 2: Sistema de Inteligencia Turística



Fuente: Elaboración Chile Consultor

3.1 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

El análisis de la demanda turística es un componente esencial del Sistema de Inteligencia Turística (SIT) en el marco del Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) de la comuna de Concón. Este proceso es vital para comprender y anticipar las necesidades, comportamientos y tendencias de los visitantes, lo que permite ajustar las estrategias y metas establecidas en el plan de manera efectiva.

Para llevar a cabo un análisis íntegro y preciso, se propone la implementación de un Sistema de Inteligencia Turística (SIT) que utilice herramientas avanzadas de recolección, procesamiento y análisis de datos. Este sistema permitirá monitorear en tiempo real el comportamiento de la demanda turística y adaptar las estrategias de desarrollo de manera ágil y eficiente.

3.1.1 METODOLOGÍA

1. Actualización Continua de Datos: La recolección de datos es un proceso continuo que utiliza diversas fuentes de información, incluyendo encuestas a turistas, registros de alojamientos, estadísticas de transporte, estudios de mercado, datos de plataformas digitales y Big Data.

Una herramienta destacada es el panel de Big Data proporcionado por SERNATUR, disponible en <https://www.sernatur.cl/dataturismo/big-data-turismo-interno/>. Este método, basado en los lineamientos de la Organización Mundial del Turismo, utiliza técnicas de Big Data para transformar los datos de señales de telefonía móvil en estadísticas de carácter nacional, regional y comunal. Los datos se visualizan desde enero 2019 en adelante y se actualizan continuamente.

2. Análisis de Información: Los datos recopilados serán procesados y analizados mediante herramientas de analítica avanzada y aprendizaje automático. Este análisis permitirá la identificación de patrones y tendencias, la segmentación de visitantes según sus preferencias y necesidades, y la predicción de cambios en la demanda para adaptarse a las tendencias futuras. Herramientas recomendadas incluyen Google Analytics, Tableau y Power BI.

3. Plataformas Tecnológicas: El desarrollo de plataformas tecnológicas facilita el análisis de datos en tiempo real. Esto incluye el uso de Sistemas de Información Geográfica (SIG) para mapear y analizar la distribución de recursos turísticos y flujos de visitantes, y dashboards interactivos para visualizar en tiempo real los datos más relevantes y facilitar la toma de decisiones.

4. Difusión de Resultados: Los resultados del análisis se compartirán a través de informes periódicos documentando el comportamiento de la demanda turística y los resultados de las estrategias implementadas, dashboards interactivos disponibles para los gestores del destino y otros stakeholders, y reuniones de trabajo con la mesa público-privada del sector turístico de Concón.

3.1.2 IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO CONTINUO:

Para asegurar una implementación exitosa del SIT en la comuna de Concón, es fundamental seguir un proceso estructurado que permita una integración eficiente de todos los componentes del sistema. Esto incluye la elección de soluciones tecnológicas compatibles que faciliten la recolección,

procesamiento y análisis de datos, así como la visualización de información de manera clara y comprensible. La capacitación continua del personal encargado en el uso de las nuevas herramientas y tecnologías es esencial para asegurar que comprendan cómo interpretar los datos y utilizarlos para la toma de decisiones.

Es crucial asegurar que todos los sistemas y tecnologías implementados, como Big Data Analytics, Inteligencia Artificial, Sistemas de Información Geográfica (SIG) e Internet de las Cosas (IoT), estén correctamente integrados. Esto permitirá que los datos fluyan de manera efectiva entre ellos. La interoperabilidad entre los sistemas evita redundancias y asegura la coherencia y precisión de los datos. Un protocolo claro para la gestión y el intercambio de información garantiza la seguridad y privacidad de los datos recolectados.

Es necesario establecer un sistema de monitoreo y evaluación que permita medir el impacto de las nuevas tecnologías y realizar ajustes según sea necesario. El monitoreo continuo asegura que el SIT funcione de manera óptima y que los objetivos establecidos, como el análisis de la demanda turística, se estén cumpliendo. La evaluación periódica del desempeño del sistema y de las estrategias implementadas proporciona información valiosa para identificar áreas de mejora y adaptar las acciones a las necesidades cambiantes del mercado turístico. Indicadores de desempeño clave (KPIs) como la tasa de ocupación, patrones de flujo de visitantes y satisfacción del turista, serán esenciales para este monitoreo.

Ejemplos de sistemas de inteligencia:

Sistema de Inteligencia	Descripción	Herramientas/ Plataformas
1. Recolección y Análisis de Datos mediante Big Data	Recolección de Datos: Utilización de diversas fuentes de datos como encuestas, redes sociales, datos de transacciones y movilidad para obtener información detallada sobre turistas y patrones de viaje. Big Data Analytics: Implementación de herramientas de análisis de big data para identificar tendencias, comportamientos y preferencias de los turistas.	Herramientas: Google Analytics, Tableau, Power BI
2. Utilización de Inteligencia Artificial (IA)	Machine Learning: Aplicación de algoritmos para predecir la demanda turística, identificar patrones de comportamiento y segmentar mercados. Chatbots y Asistentes Virtuales: Desarrollo de chatbots para ofrecer asistencia personalizada a los turistas, responder preguntas frecuentes y realizar reservas.	Plataformas: IBM Watson, Google Cloud AI
3. Implementación de Sistemas de Información Geográfica (SIG)	Mapeo y Análisis Espacial: Utilización de SIG para mapear recursos turísticos, analizar la accesibilidad y planificar rutas óptimas. Visualización de Datos: Creación de mapas interactivos para visualizar datos turísticos.	Herramientas: ArcGIS, QGIS
4. Integración de Internet de las Cosas (IoT)	Sensores y Dispositivos Conectados: Implementación de sensores para monitorear el flujo de visitantes, gestionar el tráfico y optimizar el	Plataformas: ThingSpeak, AWS IoT

	uso de recursos. Data Real-Time: Utilización de datos en tiempo real para gestionar la capacidad de carga de los destinos.	
5. Aplicación de Análisis Predictivo	Forecasting: Utilización de modelos predictivos para anticipar las tendencias de demanda y planificar campañas de marketing. Optimización de Recursos: Planificación eficiente de la asignación de recursos basándose en predicciones precisas.	Herramientas: SAS Predictive Analytics, RapidMiner
6. Gestión de Relaciones con Clientes (CRM)	Customer Relationship Management: Implementación de sistemas CRM para gestionar y analizar interacciones con los turistas, mejorar la satisfacción del cliente y fidelizar a los visitantes. Personalización: Ofrecimiento de experiencias personalizadas basadas en las preferencias y comportamientos pasados de los turistas.	Plataformas: Salesforce, HubSpot
7. Dashboards y Reporting	Paneles de Control: Creación de dashboards interactivos para monitorear KPIs clave en tiempo real. Informes Automatizados: Generación de informes automatizados para evaluar el desempeño turístico y ajustar estrategias.	Herramientas: Tableau, Microsoft Power BI

Figura 3: Visualización de la herramienta Data Turismo



Fuente: www.sernatur.cl/daturismo

3.2 ANÁLISIS DE LA OFERTA

El análisis de la oferta turística en el marco del Sistema de Inteligencia Turística (SIT) del Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) de la comuna de Concón es esencial para evaluar y mejorar los recursos y servicios disponibles. Este análisis continuo permite identificar capacidades, detectar áreas de mejora y aprovechar oportunidades de crecimiento, asegurando así un desarrollo turístico sostenible y competitivo.

3.2 METODOLOGÍA

La implementación de un análisis integral de la oferta turística requiere diversas metodologías y herramientas que faciliten una evaluación completa. Para evaluar la competitividad de la oferta turística de Concón en comparación con otros destinos similares, se consideran aspectos como la calidad de los servicios, la relación calidad-precio, la satisfacción de los turistas y la innovación en la oferta. Herramientas como el benchmarking son útiles para comparar el desempeño de Concón con otros destinos y establecer estándares de calidad. La constante colaboración con la mesa público-privada de Concón, integrada por los actores clave del destino, asegura una visión completa y precisa de la oferta turística. La realización de talleres, entrevistas y encuestas permite recopilar información valiosa y fomentar la colaboración y el compromiso de los actores involucrados. La utilización de tecnologías de información y comunicación (TICs), como sistemas de información geográfica (SIG) y plataformas de gestión turística, facilita la recopilación, análisis y visualización de datos sobre la oferta turística. Estas tecnologías permiten una gestión más eficiente y transparente de los recursos y servicios disponibles.

a) **Sistemas de Inteligencia para el Análisis de la Oferta**

Para un análisis de la oferta turística en Concón, se pueden implementar diversos sistemas de inteligencia que proporcionan información detallada y precisa. A continuación, se presentan algunos ejemplos de sistemas y herramientas útiles para este propósito:

b) **Sistemas de Información Geográfica (SIG):**

Aunque ya se realizó un mapa que incluye los servicios turísticos y atractivos, los SIG permiten mapear y analizar la distribución espacial de estos recursos de manera continua, facilitando la identificación de patrones y tendencias. Herramientas como ArcGIS y QGIS son útiles para actualizar y gestionar estos mapas, evaluando su accesibilidad y planificando el desarrollo de nuevas infraestructuras.

c) **Plataformas de Gestión Turística:**

Estas plataformas integran diversas funciones, como la gestión de inventarios de recursos, la evaluación de la calidad de los servicios y la recopilación de datos de satisfacción de los turistas. Un ejemplo de estas plataformas es Smart Tourism, que ofrece soluciones para la gestión integral de destinos turísticos.

d) **Herramientas de Análisis de Datos:**

Herramientas como Tableau, Power BI y Google Data Studio permiten analizar grandes volúmenes de datos y visualizar información de manera clara y comprensible. Estas herramientas son útiles para evaluar la calidad de los servicios turísticos, identificar áreas de mejora y comparar el desempeño de Concón con otros destinos turísticos.

e) **Benchmarking:**

El benchmarking es una metodología que permite comparar el desempeño de Concón con otros destinos turísticos similares. Herramientas como Benchmarking for Tourism (B4T) facilitan la recopilación y análisis de datos comparativos, permitiendo identificar las mejores prácticas y establecer estándares de calidad.

f) **Tecnologías de Big Data:**

La utilización de Big Data permite analizar grandes volúmenes de información procedente de diversas fuentes, como redes sociales, plataformas de reserva en línea y dispositivos móviles.

g) **Customer Relationship Management (CRM):**

Los sistemas CRM, como Salesforce y HubSpot, permiten gestionar y analizar las interacciones con los turistas, facilitando la personalización de los servicios y la fidelización de los visitantes. Estos sistemas son útiles para recopilar datos sobre las preferencias y necesidades de los turistas, identificar áreas de mejora en la oferta turística y planificar estrategias de marketing más efectivas.

Para asegurar una implementación exitosa del análisis de la oferta en la fase de evaluación y retroalimentación, es esencial seguir un proceso estructurado que incluya el monitoreo y seguimiento continuo de las estrategias implementadas. Este proceso debe basarse en los datos ya recopilados durante el diagnóstico inicial y la implementación de proyectos. La evaluación constante de estos datos permite identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en la oferta turística de la comuna.

El análisis de la oferta turística, basado en el Sistema de Inteligencia Turística, permitirá mejorar significativamente la calidad de los servicios turísticos al identificar áreas de mejora y establecer estándares de calidad. Además, optimizará el uso de los recursos disponibles mediante un monitoreo continuo y documentación detallada de los recursos turísticos de la comuna. La competitividad del destino se verá incrementada al comparar el desempeño de Concón con otros destinos y al implementar estrategias innovadoras. Fomentar la colaboración entre los actores del sector, involucrando a empresarios, operadores turísticos y representantes de la comunidad en el proceso de análisis, es esencial para el éxito continuo del SIT.

A través de una evaluación integral y precisa de los recursos y servicios disponibles, se pueden detectar oportunidades de mejora y expansión que contribuyan al crecimiento equilibrado y beneficioso del sector turístico. La integración de tecnologías de información y la participación activa de los actores clave garantizarán la efectividad y aceptación de las medidas implementadas, promoviendo un turismo de calidad y sostenible en Concón.

Figura 4: Flujo de actividades para levantar información y hacer análisis de la oferta



Fuente: Elaboración Chile Consultor

IV. IMPACTO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

En relación a los impactos de los programas y proyectos, el progreso y avance de las iniciativas contempladas en el PLADETUR podrán ser registradas y obtenidas a través de un sistema de monitoreo digital, una vez se desarrolle, implemente y ejecute el proyecto propuesto de un Sistema de Inteligencia turística dentro del eje estratégico Gobernanza Turística. Este sistema permitirá consolidar en un solo lugar toda la información relevante sobre los avances y los hitos de cada proyecto en ejecución, facilitando una visión integral y actualizada del progreso de las iniciativas.

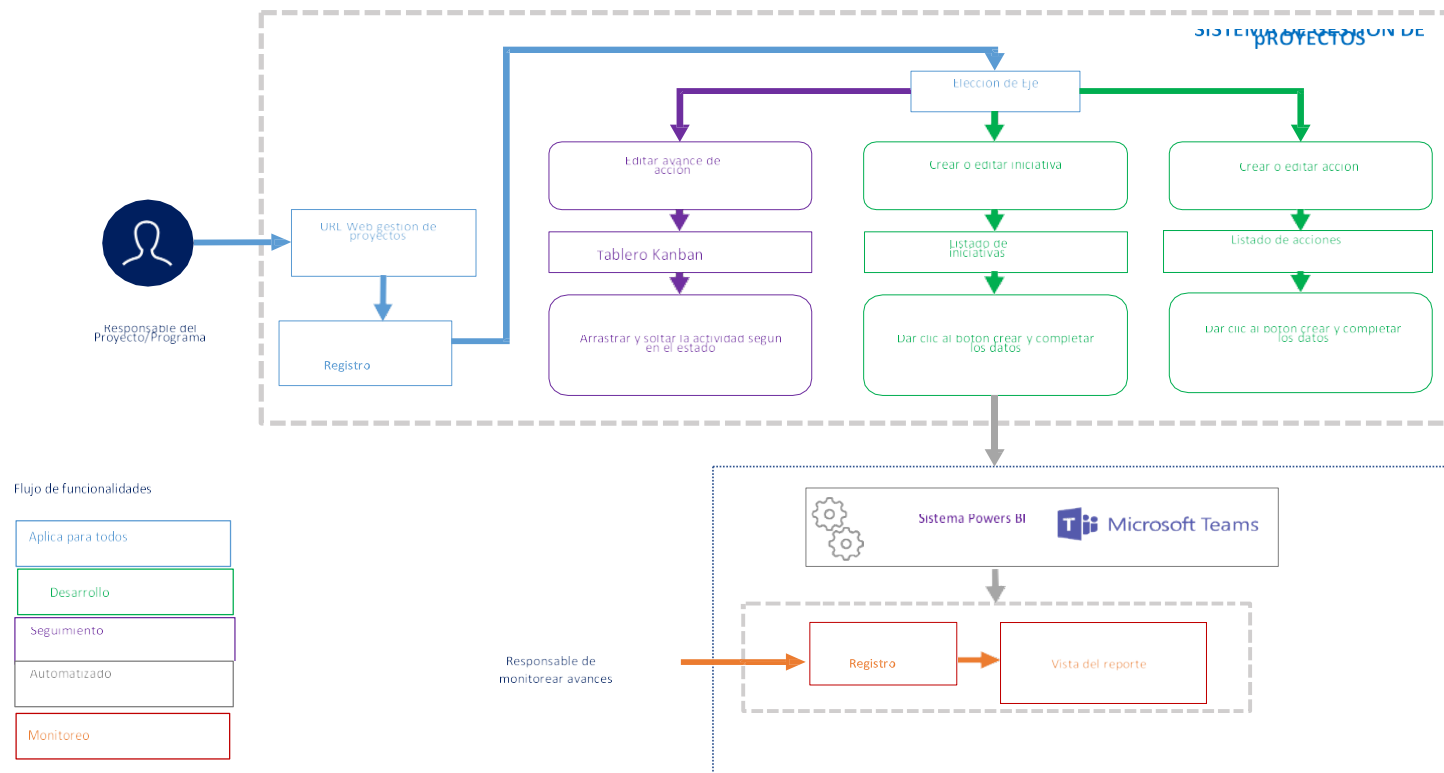
Al centralizar la información, se facilitará el acceso a todos los actores involucrados, desde los responsables de la gestión del plan hasta los miembros de la comunidad, promoviendo una mayor transparencia y colaboración. El sistema permitirá el monitoreo en tiempo real del progreso de los proyectos, proporcionando datos actualizados que ayudarán en la toma de decisiones informadas y oportunas.

Al tener una visión clara y consolidada de los avances, será más sencillo identificar problemas, retrasos y oportunidades de mejora, permitiendo tomar acciones correctivas de manera más eficiente. La consolidación de los datos en un sistema digital mejorará la gestión y coordinación de los proyectos, asegurando que todos los involucrados estén alineados y trabajando hacia los mismos objetivos.

El sistema facilitará la elaboración de informes y evaluaciones periódicas, proporcionando una base de datos robusta y organizada que puede ser utilizada para evaluar el impacto de las iniciativas. La automatización y digitalización del monitoreo aumentará la eficiencia del proceso, reduciendo la carga administrativa y permitiendo que los recursos sean utilizados de manera más efectiva.

Un sistema de monitoreo digital bien implementado contribuirá a la sostenibilidad del proceso de evaluación y seguimiento a largo plazo, asegurando que el PLADETUR continúe siendo evaluado y ajustado de manera constante. Al proporcionar acceso a la información y facilitar la participación en el proceso de monitoreo, se empodera a la comunidad y se fortalece su compromiso con los proyectos y programas del PLADETUR.

Figura 4: Conexiones y flujo de la gestión de proyectos y programas del PLADETUR.



Fuente: Elaboración Chile Consultor

V. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO PLADETUR

Como se ha mencionado en ítem anteriores, la correcta ejecución de los proyectos y programas depende en gran medida de un monitoreo continuo y una retroalimentación constante. Estas actividades no solo permiten evaluar el progreso alcanzado, sino también identificar y corregir a tiempo cualquier desviación que pueda afectar el cumplimiento de nuestros objetivos.

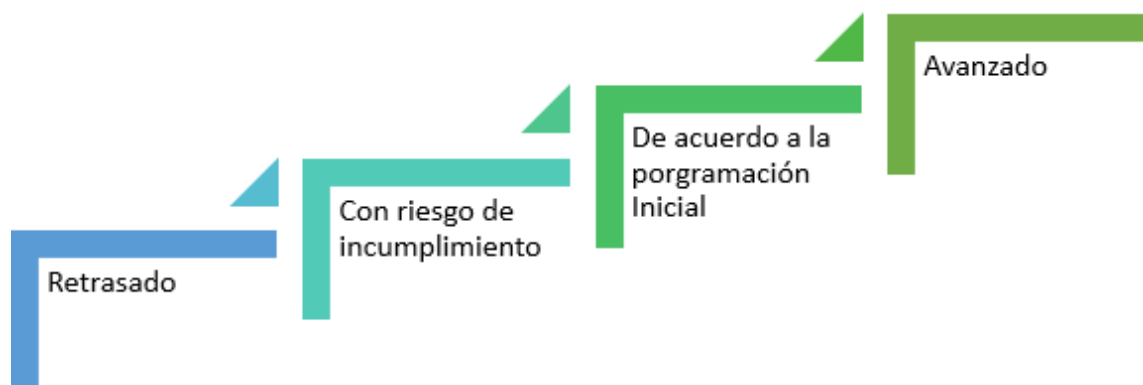
El seguimiento y la retroalimentación forman parte esencial del Modelo de Gestión y Evaluación de Resultados (MGER), y son fundamentales para asegurar que las acciones estén alineadas con los compromisos asumidos. En este contexto, la Mesa de Seguimiento juega un papel crucial. Sus reuniones periódicas son instancias intermedias donde revisamos la evidencia existente, detectamos posibles anomalías y retrasos, y aprovechamos las oportunidades de mejora que se presentan.

La planificación de estas actividades debe ser flexible y adaptarse a la disponibilidad de los integrantes de la Mesa de Seguimiento, siempre teniendo en cuenta los plazos comprometidos para la elaboración de minutas e informes. Es esencial que estas actividades se realicen de manera regular para mantener un control efectivo sobre el avance de nuestros proyectos.

Para garantizar una comunicación efectiva y sencilla sobre el estado de avance de los proyectos, es importante adoptar herramientas que faciliten la publicación de información comprensible y accesible para todos los involucrados en la industria del turismo, pero también para la comunidad. Tal como se señala en la etapa anterior, la clasificación debe realizarse a nivel de compromiso y basarse en una valoración general de los indicadores disponibles y un promedio de los porcentajes ponderados de las actividades relacionadas.

Con estas acciones, se busca no solo cumplir con los objetivos del PLADETUR en tiempo y forma, sino también fomentar la participación colaborativa y el compromiso de todos los miembros de la comuna de Concón.

Figura 3: Niveles de avance de la ejecución de las actividades de los proyectos



Fuente: Elaboración Chile Consultor.

5.1 ACCIONES DE RETROALIMENTACIÓN

Estando recopilada la información de todas las jornadas de participación ciudadana realizadas en la quinta etapa de la elaboración del PLADETUR, tanto prestadores de servicios turísticos, gremios, actores claves de la comunidad, comunidad urbana y rural, además de los funcionarios municipales; tuvieron la oportunidad de manifestar a través de la metodología participativa y el programa de interacción digital mentimeter, cuales serían las formas en las que les gustaría informarse y retroalimentarse de los avances de la ejecución del PLADETUR, de manera mensual, semestral y/o anual. Dicha información debiera ser devuelta al público para presentarla tanto a los que participaron activamente de estas sesiones, como a todos los vecinos de Concón, esto para ser transparentes con el trabajo realizado.



Si bien la información pudiese ser entregada a través de las múltiples plataformas de turismo Concón, el acceso a estas o el desconocimiento de la existencia de las mismas puede ser un impedimento para la entrega de información al público de Concón. Una buena solución a esta problemática puede ser una jornada informativa vía entrega de folletería en los mismos sectores donde se realizaron las jornadas de participación ciudadana.

En estos elementos informativos se debería incluir un código QR y las direcciones de las redes sociales y plataformas que contienen la información con respecto al PLADETUR Concón. De esta manera será posible entregar las herramientas necesarias para que la población pueda tener acceso a la información recopilada.

Esta información debiera ser dirigida a todo público interesado a través de las siguientes plataformas:

a. Página web

Para comenzar, se podrá publicar toda la información recopilada en la página web oficial de Concón (www.concon.cl) aquí se concentrará la totalidad de la información contenida en los informes, obtenida a través de las actividades de participación ciudadana.

b. Redes sociales

Otro producto de retroalimentación que se utilizará corresponde a las diferentes redes sociales que maneja la comuna, principalmente *Instagram* (<https://www.instagram.com/municoncon/>). A través de esta plataforma, se realizarán publicaciones exponiendo la información recopilada, separándolas entre diferentes espacios, para señalar y distinguir las categorías de la información y catalogándolas de manera que cada publicación realizada señale un punto destacable del informe y así con todas las demás.

De igual manera se utilizarán las plataformas en Facebook (www.facebook.com/municoncon) de la misma municipalidad.

c. Medios de Comunicación

De igual manera es necesario transmitir las informaciones a través de los medios de comunicación preferidos por la población de Concón, se deben de considerar los medios tanto de prensa escrita, radio, televisión y medios digitales de comunicación más consumidos, contactar con estos para realizar la distribución y dar a conocer todos los datos observados durante el periodo de trabajo de PLADETUR Concón.

d. Newsletter

El correo electrónico es una herramienta necesaria y ocupada masivamente tanto entre los prestadores de servicios, cómo los conconinos y turistas interesados en la comuna costera. El *newsletter* consiste en comunicar un resumen de toda la información recolectada y analizada al público vía correo electrónico.

El mensaje será enviado a todos los contactos que se tienen a partir de las sesiones de participación ciudadana y las contenidas en los archivos de la Municipalidad de Concón, de esta manera las personas se puedan informar directamente acerca de los cambios, consideraciones y problemas que se observan en la ciudad que viven o visitan.

e. Ferias y actividades

En este punto se deberán considerar ferias y/o actividades municipales y de turismo, y en ellas garantizar un espacio para la presencia de PLADETUR Concón para informar a través de charlas, pendones y afiches con las informaciones obtenidas mediante el trabajo de las etapas pasadas.

f. Material Promocional en comercio local

Los establecimientos de aquellos prestadores de servicio comprometidos con el desarrollo del turismo de Concón, se espera que puedan presentar en sus dependencias, pendones o folletos informativos, para que quienes ingresen a estos locales comerciales se puedan acercar e internalizar

el trabajo realizado y de los cambios esperados así como la situación actual del turismo en la comuna.

VI. INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

NOMBRE ACTIVIDAD	Jornada presencial – Evaluación y Retroalimentación
OBJETIVO	Presentar la implementación y seguimiento del Plan de desarrollo turístico de Concón y recopilar información para la elaboración de la etapa V.
FECHAS	• 23 Julio 2024 – Jornada Club de Yates Higuerillas • 24 Julio 2024 – Jornada Escuela Puente Colmo • 25 Julio 2024 – Jornada Centro cultural casa abierta ENAP • 25 Julio 2024 – Jornada funcionarios y directores municipales
ACTORES INTERVENIDOS	• Funcionarios y directores municipales • Prestadores de servicios • Representantes de organizaciones comunitarias • Comunidad
TEMAS TRATADOS Y METODOLOGÍA	Temas tratados: • Presentación resultados etapa IV: “Implementación y seguimiento”: • Unidad encargada del seguimiento del PLADETUR • Estructura de gestión para la implementación del PLADETUR • Sistema de monitoreo. • Se realizó una actividad con <i>Mentimeter</i>, en la cual se recolectaron las ideas y sugerencias de los participantes sobre los siguientes temas: • Modelo de gestión para la evaluación y seguimiento del plan • Sistema de inteligencia turística • Impacto de programas y proyectos • Actividades de seguimiento PLADETUR 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 IV: "Implementación y seguimiento". Posteriormente, se empleó una

	metodología participativa y de recolección de datos mediante la herramienta Mentimeter, lo que 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. 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 el único medio utilizado 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.
--	---

NOMBRE ACTIVIDAD	Presentación de resultados de las etapas del PLADETUR
OBJETIVO	Presentar resultados de las etapas del PLADETUR
FECHA	23 Julio 2024
ACTORES INTERVENIDOS	Reunión con alcalde Freddy Ramírez
TEMAS TRATADOS Y METODOLOGÍA	Temas tratados: • Presentación resultados: • Actividades participativas • Actores público-privados • Metodología • Acciones participativas • Entrevistas de actores claves • Actores a la fecha aprobando postulación ZOIT • Informes de avances: • Etapa I: Asociación de Grupos Locales • Etapa II: Análisis de Temas Claves para la Comunidad • Etapa III: Etapa Planificación para la Acción • Etapa IV: Etapa Implementación y Seguimiento • Definición Imagen Objetivo, misión y visión • Definición del Plan de Acción

	• Estrategia de Desarrollo Turístico Comunal • Gobernanza turística • Sostenibilidad y Conservación • Competitividad y Calidad de los Servicios • Comunicación y Marketing • Georreferenciación de Atractivos Turísticos • Estructura Comité Interno de Turismo • Estructura Modelo de Gobernanza • Plan 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 las etapas del PLADETUR. Esta reunión tiene la finalidad de recibir retroalimentación de todos los datos obtenidos en las diferentes convocatorias y reuniones con los actores principales para este PLADETUR.
--	---

VII. ANEXOS

7.1 REGISTROS DE ASISTENCIA

Jornada Club de Yates- 23 Julio 2024:



LISTA DE ASISTENCIA



Fecha: 23 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - club de Yates

Localidad: Concen

	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	Nidia Volante C.			
2	Paula Perez			
3	Skelet Sapredo			
4	Romina Sabina			
5	Saulina Cortés Lira			
6	Fernanda Segalueda			
7	Esthela Fuenfuentes			
8	Catherine Gaywitz D.			
9	CHRISTIAN SAGADO E			
10	Jorge San Martín			
11	Pauline Cones			



LISTA DE ASISTENCIA



Fecha: 23 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - Club de Yates

Localidad: Concón

	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	EASTON FERNANDEZ			
2	Andres P. Golljes			
3	Kolumbo Figueroa Vera			
4	Georgina Guerra Arana			
5	Marcela Motta			
6	Diego Daza			
7	SEBASTIAN YANEZ			
8	MARCELA VERDEZ NOVELLA			
9				
10				
11				

Jornada Escuela Puente Colmo - 24 Julio 2024:



LISTA DE ASISTENCIA



Fecha: 24 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - Colmo

Localidad: Concón

	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	Melinka Ramos Ruano			
2	SWERIO GONZALEZ TORRES			
3	Elba Antil			
4	Alga Gatula S.			
5	PAULINA D.			
6	Luis Reyes L			
7	Eduiges Ukhes P.			
8	Sandra Mantecada P			
9	Gotherme Geywitz			
10	Pauline Covich			
11				



LISTA DE ASISTENCIA



Fecha: 24 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - Colmo

Localidad: Concepción

	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL
1	2 do ella sil		
2	Angela Altamirano Neira		
3	Ma. Josefina Luis		
4	Carla Pineda		
5	Constanza Pailopus		
6	JUAN MUÑOZ R.		
7	Ricardo de la S.		
8	Sebastian MUÑOZ		
9	Mery Karmona Moral		
10	Veronica Salasmondes B		
11	Janica Trejos C		

Jornada Centro cultural casa abierta ENAP - 25 Julio 2024:



LISTA DE ASISTENCIA



Fecha: 25 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - Casa Abierta Evap.

Localidad: Concepción

	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	Fernanda martinez			
2	Marco Borroja			
3	SOLEDAD MARQUEZ G.			
4	Silvia Saldivar			
5	MAX DE LA HERRERA			
6	Carol Alvarez			
7	Aracely Zapatero			
8	HERNAN LUIS RIVERA			
9	Luis Riquelme G			
10	Mario Morozco			
11	Edy Gonzalez			



LISTA DE ASISTENCIA



Fecha: 25 de Julio 2024
Actividad: Pladetur - Casa Asiente Enop.
Localidad: Concón

	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	Miguel Madrid P.			
2	Constanza Raa			
3	María Velobekento			
4	Juan Ayalos.			
5	Peggy Diaz			
6	Esthera Taloandez			
7	Paulina Coen			
8	Victor Kwin Guzmán			
9	Ilen Sag			
10	Jani Arias			
11	Fabiola Ruiz			

Jornada funcionarios y directores municipales - 25 Julio 2024:



LISTA DE ASISTENCIA



Fecha: 25 de Julio 2024
Actividad: Pladetur - Funcionarios y Directores Municipales
Localidad: Concón

	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	Jorge Dinamarca Soza			
2	Ignacio Reyes Bazaiz			
3	Juan C. Ruano V			
4	Geo. Sandovali R. Uoz			
5	Camila Velobekento Figueroa			
6	Ricardo Holguin			
7	Stefanie Pacheco C			
8	Paula Guerrero R.			
9	Paula Perez N			
10	Carol Alvarez M			
11	ALBERTO RAMIREZ P			



LISTA DE ASISTENCIA



Fecha: 25 de Julio 2024

Actividad: Pladetur - Funcionarios y Directores Municipales

Localidad: Concón

	NOMBRE	TELÉFONOS	MAIL	FIRMA
1	JOSE M. ARAUJO			
2	EDUARDO ORTEGA			
3	CRISTIAN PÉREZ GUERRA			
4	Valeria Becerra Jorquera			
5	Marcia Brito Sanchez			
6	Ricardo Villaseca M.			
7	Jorge San Martín			
8	Catherine Geywitz			
9	Pauline Cam			
10				
11				

7.2 REGISTRO FOTOGRÁFICO

Jornada Club de Yates- 23 Julio 2024:





Jornada Escuela Puente Colmo - 24 Julio 2024:





Jornada Centro cultural casa abierta ENAP - 25 Julio 2024:





Jornada funcionarios y directores municipales - 25 Julio 2024:





Reunión con Alcalde y Unidad Técnica de PLADETUR



