



## **GESTIÓN INTEGRAL DEL DESTINO TURÍSTICO ARICA Y PARINACOTA**

### **1. El Plan de Gestión Integral del Destino Turístico de Arica y Parinacota.**

El Plan propuesto está basado metodológicamente por el Modelo de Gestión Integral de Destinos Turísticos del Servicio Nacional de Turismo cuyo objetivo es estimular los diversos sectores turísticos para lograr mejores condiciones de competitividad y sostenibilidad del Destino Turístico. Este Plan deberá ser coincidente con la actual Política Nacional de Turismo; y con una nueva Política Regional de Turismo y Plan Maestro de Desarrollo Turístico de Arica y Parinacota.

### **2. Modelo de Gestión Integral del Destino Turístico Arica y Parinacota.**

El modelo establece un Plan de Gestión integral, eficiente, efectivo e integrador. Es decir, consolidar una estructura organizacional representativa de la oferta turística de Arica y Parinacota, con el principal propósito de acordar una agenda de trabajo concreta, medible y consensuada, orientada al cumplimiento de las Estrategias acordadas.

### **3. Estructura del Plan de Gestión Integral del destino Turístico Arica y Parinacota**

Las acciones y/o actividades relacionadas a la actividad turística de Arica y Parinacota, estarán coordinadas y organizadas de acuerdo a un Plan General, que deberá ser establecido de común acuerdo entre las organizaciones relacionadas.

### **4. Estrategias Básicas y principales objetivos del Plan de Gestión Integral**

Las estrategias y programas de acción implican el diseño y posterior implementación de un Plan que debería considerar a lo menos las siguientes líneas estratégicas y programas de trabajo, con sus respectivos objetivos y acciones específicas.

#### **4.1 Estrategias:**

- Desarrollo de los recursos humanos.
- Gestión de calidad de los servicios turísticos.
- Gestión de Sustentabilidad del destino.
- Desarrollo de nuevos productos y circuitos turísticos.
- Conectividad e integración.
- Planificación Territorial
- Promoción y posicionamiento de la imagen del destino.

#### **4.2 Programas:**

- Sistemas de información para la gestión turística.
- Desarrollo de tecnologías para la gestión turística.
- Gestión de la Infraestructura Turística.

### **5. Descripción General de las Estrategias y Programas básicos**

Los puntos descritos son propuestas generales de determinadas áreas que deben y requieren ser intervenidas y abordadas. Corresponderá definir las con mayor exactitud y fundamento en la nueva Política Regional de Turismo, y en el nuevo Plan Maestro de Desarrollo Turístico de Arica y Parinacota; cuya dirección deberá estar bajo la coordinación y responsabilidad del Servicio Nacional de Turismo.

#### **5.1 Desarrollo de Recursos Humanos y Conciencia Turística**

- Coordinación y orientación de la oferta de capacitación, especialización y formación turística.

- Gestión y certificación de calidad en la capacitación, especialización y formación turística.
- Promoción y difusión de alternativas y oportunidades de capacitación, especialización y formación turística.
- Formación de una Conciencia Turística Comunitaria.
- Implementación de Alianzas Estratégicas

### **5.2 Gestión para la Calidad de los Servicios Turísticos**

- Mejoramiento de los estándares de los servicios de alojamiento turístico.
- Certificación de Normas de Calidad de los servicios turísticos.
- Definir una gestión regional para la calidad para los servicios turísticos.
- Establecimiento de mecanismos y principios para la regulación de los servicios turísticos locales.

### **5.3 Gestión Sustentable del destino Turístico**

- Desarrollo y aplicación de indicadores de sostenibilidad de destino.
- Implementación de medidas de control de los flujos turísticos en determinados territorios.
- Catastro, análisis y sistematización de los instrumentos de apoyo a iniciativas de turismo sostenible.
- Revisión y monitoreo de las Áreas Silvestres Protegidas.
- Formulación de medidas de protección, resguardo paisajístico y ambiental; y planificación territorial.

### **5.4 Desarrollo de Productos Turísticos**

- Identificación de oportunidades para nuevos productos y circuitos.
- Caracterización técnica de productos emergentes e innovadores.
- Implementación de fondos especiales de financiamiento para apoyo técnico y de infraestructura de nuevos productos turísticos.

### **5.5 Estrategia de Posicionamiento y Comercialización del Destino**

- Diseño de la imagen y marca del destino.
- Diseño y elaboración de un Programa de Promoción, difusión y comercialización del destino Turístico de Arica y Parinacota.
- Red de Oficinas de Información Turística.
- Aplicación de medios digitales para la información y posicionamiento del destino.

### **5.6 Sistema de Información para la Gestión Turística**

- Sistema de Información Estadística.
- Catastro de recursos, atractivos y productos turísticos.
- Sistema de Información Georeferenciado (SIG).
- Indicadores de satisfacción del cliente y resultados medibles.
- Definición de mercados, nichos, segmentos y motivaciones.

### **5.7 Desarrollo de la Innovación y Tecnologías para la Gestión Turística**

- Catastro, difusión de nuevas tecnologías aplicables al sector turismo.
- Catastro, análisis y sistematización de los instrumentos de apoyo a iniciativas de desarrollo tecnológico.
- Incubadora y catastro de proyectos de inversión turística.
- Misiones tecnológicas.

### **5.8 Gestión de la Infraestructura Turística**

- Catastro y coordinación de las necesidades de infraestructura turística (pública y privada)
- Establecimiento de criterios y estándares para la elaboración de infraestructura turística regional.
- Manual de Diseño de instalaciones e infraestructura turística regional.
- Manual de señalización turística vial e interpretativa

## 6. Estructura Organizacional

### Consejo Público y Privado para el Desarrollo Turístico del destino Arica y Parinacota

Con el propósito de establecer una estructura organizacional formal, participativa, con poder de decisión, con fundamento técnico y gestión ejecutiva, se ha definido la creación de un Consejo Público y Privado para el Desarrollo Turístico del Destino Arica y Parinacota, con 4 niveles jerárquicos de participación:

#### 6.1 Descripción de niveles de la Estructura Organizacional

- a) **Directorio del Consejo:** Compuesto por 10 instituciones públicas y privadas, de carácter técnico y directamente relacionadas con la actividad turística de Arica y Parinacota. El organismo estará presidido por el Gobernador Provincial de Arica, en representación del Gobierno. El Directorio deberá sesionar regularmente, contando con el quórum necesario, y su principal objetivo será establecer Políticas, Estrategias, Acuerdos y Convenios que beneficien el desarrollo turístico de Arica y Parinacota. Para lo anterior deberá proponer y ejecutar acciones y actividades orientadas al cumplimiento de sus objetivos, y podrá delegar facultades ejecutivas en el Gerente de Gestión y Destino.
- b) **Instituciones Públicas y Privadas Consultivas y Asesoras:** Serán parte de la organización, las instituciones públicas y privadas que directa e indirectamente se vinculan a la actividad turística de Arica y Parinacota. Su participación será determinada de acuerdo a las necesidades específicas que determine el Directorio, y por lo tanto, actuarán como entidades asesoras y consultivas en materias y acciones específicas; por lo que no tendrán el carácter de instituciones permanentes del Directorio.
- c) **Gerencia de Gestión, Secretaría Técnica y Ejecutiva:** Estará constituida por un (a) Gerente y dos secretarías técnicas, cuya principal misión será diseñar, proponer y ejecutar acciones y/o actividades relacionadas directamente a las Estrategias y Planes establecidas por acuerdo unánime del Directorio, Asimismo, asesorará técnicamente al Directorio en materias específicas que lo requieran. La remuneración del Gerente de Gestión será inicialmente financiada por la Corporación de Desarrollo de Arica y Parinacota, por lo tanto, su lugar de operaciones será en la sede de esa institución.
- d) **Unidades de Proyectos y Programas:** Este nivel estará constituido por las diversas instancias que administran, organizan e impulsan iniciativas relacionadas a la actividad turística de Arica y Parinacota. Participarán en la estructura como organizaciones vinculadas al Plan General que determine el Directorio, con el único objetivo de coordinar, unificar y orientar los esfuerzos y recursos del sector; sin embargo, serán autónomas e independientes en su funcionamiento, presupuesto y organización interna.

#### 6.2 Principios Básicos de la Estructura Organizacional

- Participación, respeto y consenso entre las instituciones participantes.
- Profesionalismo, transparencia y bien común.
- Identidad, compromiso y creatividad.
- Calidad e impecabilidad en las acciones y trabajo.
- Innovación permanente.
- Liderazgo positivo y constructivo.
- Coordinación institucional pública y privada.
- Participación ciudadana.
- Enfoque, mediciones y monitoreo de resultados.

### **6.3 Esquema Organizacional del Consejo Público y Privado para el Desarrollo Turístico del destino Arica y Parinacota**

#### **6.3.1. Directorio del Consejo (10 organizaciones de participación permanente)**

##### Instituciones Públicas directamente relacionadas:

- Servicio Nacional de Turismo (Dirección Regional y Oficina Local)
- Universidad de Tarapacá
- Ilustre Municipalidad de Arica (Dirección de Turismo)

##### Instituciones Privadas:

- Cámara de Turismo de Arica A.G.
- Cámara de Turismo Andina Aymara de Arica y Parinacota.
- Cámara de Tour Operadores de Arica y Parinacota.
- Asociación Gremial de Guías de Turismo de Arica y Parinacota.

##### Instituciones Públicas y Privadas:

- Corporación de Desarrollo de Arica y Parinacota.
- Programa Territorial Integrado de Turismo de Intereses Especiales de Arica y Parinacota (PTI)
- Programa Chile Emprende (Sector Turismo del territorio Arica y Parinacota)

#### **6.3.2. Instituciones Públicas y Privadas Consultivas y Asesoras**

- Gobierno Regional y Consejo Regional
- Gobernaciones Provinciales (Arica y Parinacota)
- Municipalidades Rurales (Camarones, Putre y General Lagos)
- Fuerzas Armadas y de Orden
- Ministerio de Relaciones Exteriores (Delegación Arica y Parinacota)
- Secretarías Regionales Ministeriales (SERPLAC, MOP, MTT, SERVIU, BIENES NACIONALES, CONSEJO DE LA CULTURA Y LAS ARTES, OTROS)
- Direcciones Regionales (INDAP, AGUAS, SENCE, OTRAS)
- Corporación Nacional Forestal – CONAF
- Instituto Nacional de Desarrollo Agropecuario – INDAP
- Dirección de Promoción de Exportaciones – PROCHILE
- Corporación Nacional Indígena (CONADI)
- Servicio Nacional de Aduanas
- Servicio de Impuestos Internos
- Cámara de Comercio, Servicios, Industrias y Turismo de Arica A.G.
- Instituciones de Educación Superior.
- Empresa Portuaria de Arica - EPA
- Asociación de Artesanos de Arica y Parinacota.

#### **6.3.3 Gerencia de Gestión de Destino Turístico Secretaría Técnica y Administrativa**

- Gerente de Gestión de Destino Turístico.
- Secretaría Técnica
- Secretaría Ejecutiva

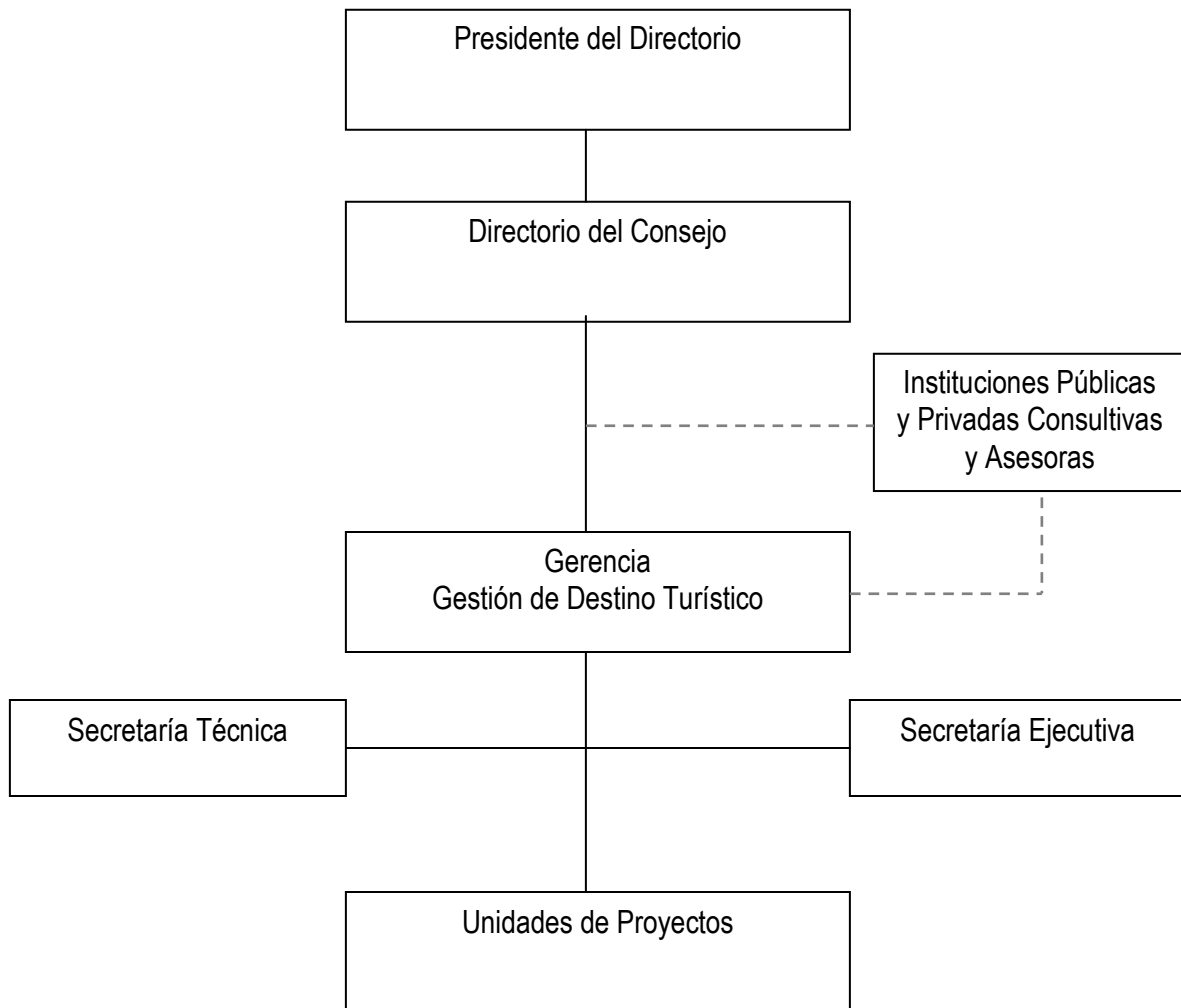
#### **6.3.4 Unidades de Proyectos y Programas**

1. Plan Maestro de Turismo de Arica y Parinacota (SERNATUR)
2. Programa Territorial Integrado de Turismo de Intereses Especiales de Arica y Parinacota (PTI – CORFO)
3. Estrategia y Seis Ejes Proyectuales de Desarrollo Ecoturístico de Arica y Parinacota. (CORDAP)
4. Programa Chile Emprende para el sector turismo del territorio Arica y Parinacota. (CHILE EMPRENDE - SERCOTEC)
5. Arica Convention Bureau. (PROFO)

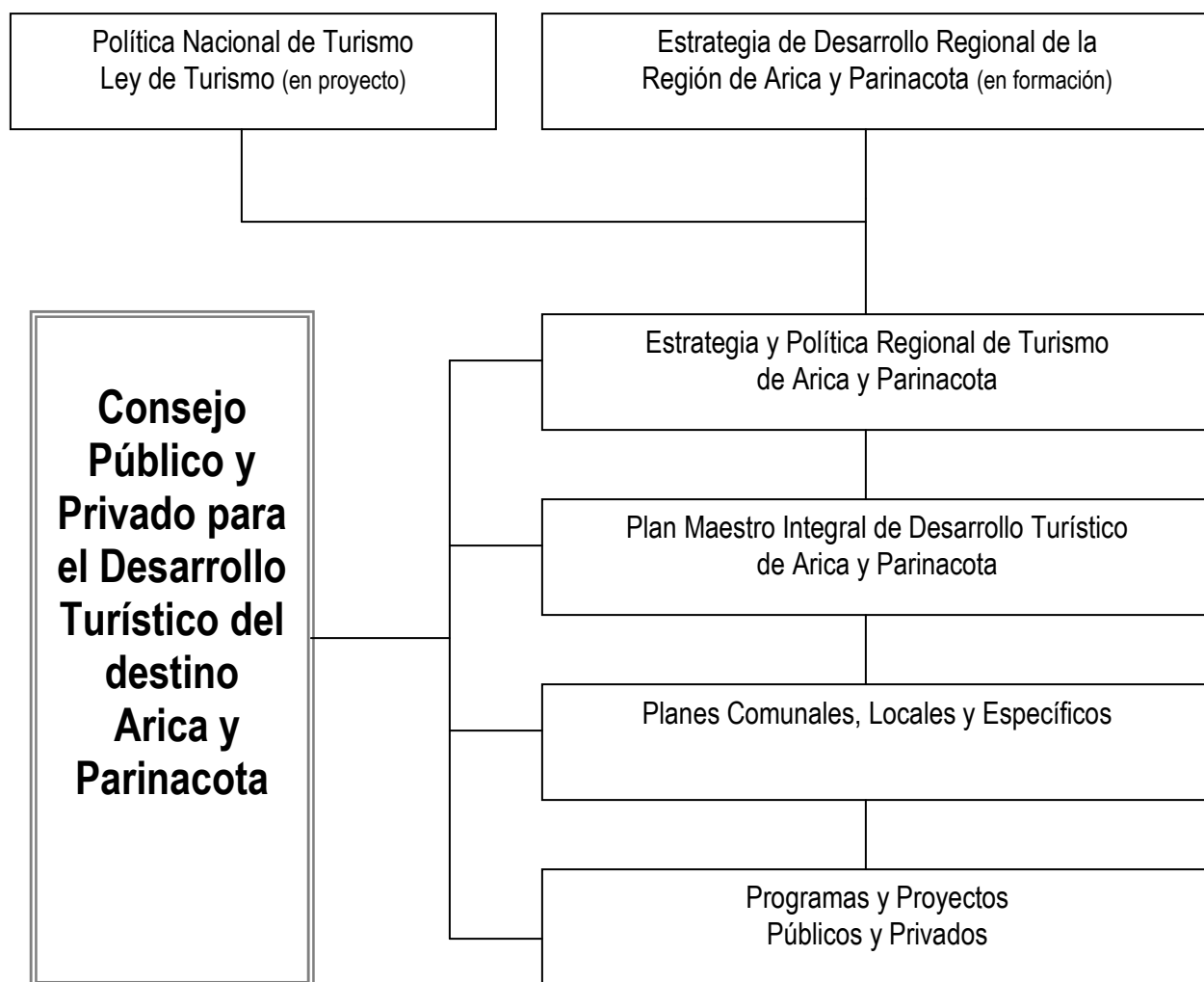
6. Museo de la Cultura Chinchorro y proceso de postulación como Patrimonio de la Humanidad ante la UNESCO. (UTA)
7. Programa Vacaciones Tercera Edad (SERNATUR – GRUPO HOTELERO)
8. Arica, como destino turístico para el Adulto Mayor (CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN)
9. Ruta Altiplánica de Integración (GOBIERNO DE CHILE, MOP, SERNATUR)
10. Actualización y diseño del Plan Maestro de Desarrollo Turístico de Arica y Parinacota (SERNATUR – OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS)
11. Plan de Recuperación del Borde Costero (IMA)
12. Jardín Botánico de Arica y Parinacota (ANDEAN PROJECT – IMA)
13. Otros en formación.

### 6.3.5 Organigrama

## Estructura Organizacional Consejo Público y Privado para el Desarrollo Turístico del destino Arica y Parinacota



## 7. Relaciones de la Estructura con Instrumentos Nacionales y Regionales



**Propuesta elaborada por**  
Peter Müffeler Vergara  
Asesor de Turismo  
Corporación de Desarrollo de Arica y Parinacota  
18 Diciembre de 2006.