SEGUNDA PARTE

PROPUESTA DE PLAN DE ACCIÓN PARA FORTALECER EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL DESTINO LAGO RAPEL

RAPEL, UN POLO DE ATRACCIÓN TURÍSTICA

CODEPRA

INDICE

Presentación	**03**
Valor ambiental del territorio	**04**
1. Algunos principios y criterios para formular un Plan de Acción	**07**
2. Principios para el Plan de Acción para el desarrollo turístico sustentable del Destino Rapel	**09**
Visión	**10**
Objetivos estratégicos para el Plan de Acción del Destino Rapel	**10**
3. Principales brechas que afectan el desarrollo turístico del destino	**11**
4. Estrategias de desarrollo	**17**
4.1 Estrategia de sustentabilidad turística para el Destino Rapel	**17**
4.2 Estrategia de ordenamiento territorial para el Destino Rapel	**18**
4.3 Estrategia de diversificación de productos turísticos	**20**
4.4 Estrategia de calidad	**25**
4.5 Estrategia de comunicación	**25**
4.6 Estrategia de gestión del destino	**26**
5. Plan de acción para el Destino Rapel	**30**
5.1 Modelo de Intervención	**30**
5.2 Condiciones necesarias para el éxito de la propuesta	**35**
5.3 Programa y proyectos de desarrollo turístico	**35**
5.3.1 Programa de gestión público privada en turismo	**37**
5.3.2 Programa de ordenamiento territorial	**39**
5.3.3 Programa de calidad de los servicios turísticos	**41**
5.3.4 Programa de sensibilización y conciencia turística	**43**
5.3.5 Programa de capacitación de recursos turísticos	**45**
5.3.6 Programa de desarrollo de productos turísticos	**47**
5.3.7 Programa de infraestructura, equipamiento e instalaciones	**50**
5.3.8 Programa de gestión ambiental	**56**
5.3.9 Programa de fomento turístico	**58**
5.3.10 Programa de marketing y posicionamiento turístico	**59**
5.4 Cronograma del Plan de Acción	**63**

PRESENTACIÓN

El presente “Plan de Acción” es una edición revisada y sistematizada, de la propuesta realizada para el estudio “**SOLUCIONES INNOVADORAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO Y ECONÓMICO DEL LAGO RAPEL”**, financiado por el Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del gobierno Regional de la Región de O’Higgins.

Tanto la visión como la misión de este plan, así como las líneas estratégicas de trabajo y sus respectivos programas y proyectos, han sido elaborados siguiendo un método participativo con actores locales, en talleres desarrollados en el contexto del estudio antes citado y que fuera ejecutado por la Escuela de Ecoturismo de la Universidad Nacional Andrés Bello.

Este plan de acción resume las principales líneas de trabajo, en un formato de corte operativo, cuyo objetivo es convertirse en una carta de navegación para los primeros 3 años de trabajo de la Corporación de Desarrollo y Protección del Lago Rapel – CODEPRA, la que en conjunto con sus socios estratégicos, entre los que destacan los municipios de Litueche, La Estrella y Las Cabras, deberán liderar el proceso de desarrollo y consolidación del Destino Turístico Lago Rapel, una vez declarado como Zona de Interés Turístico.

Es por ello que un objetivo estratégico a alcanzar para poder llevar a cabo este plan, será fortalecer la instancia de gestión local que propone la creación de la Corporación de Desarrollo y Protección del Lago Rapel, lo que permitiría avanzar hacia una estructura participativa más compleja y sostenible en el tiempo, la que a su vez permitiría consolidar una auténtica instancia de “**GOBERNANZA DEL DESTINO**”, con el objetivo de dar continuidad y seguimiento en el tiempo a las acciones emprendidas, medir resultados y, ajustar periódicamente las estrategias de trabajo, de tal manera de alcanzar las metas planteadas por este plan en el menor tiempo posible.

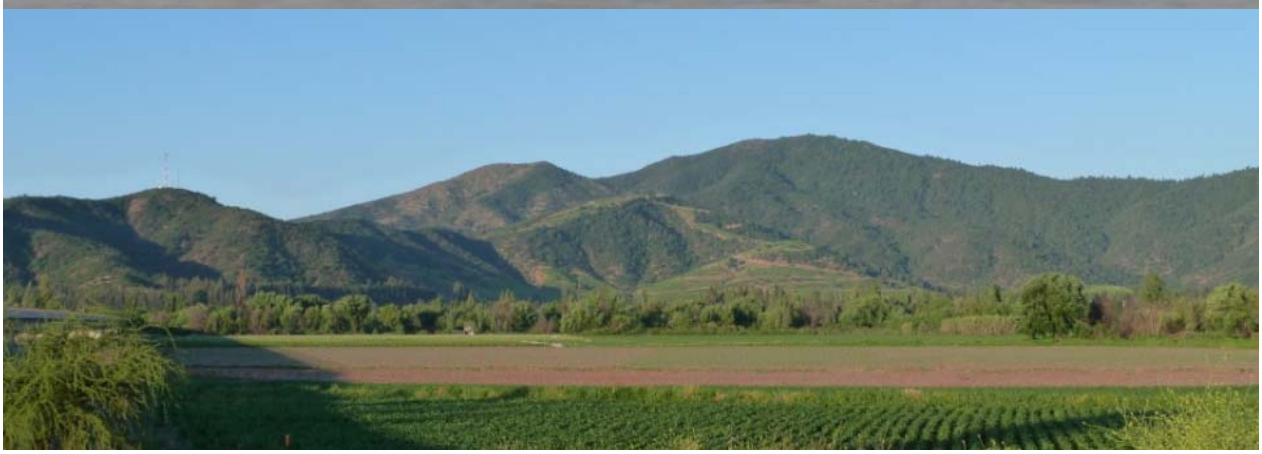
Cabe destacar que el recurso esencial que funda el atractivo turístico del Lago Rapel y su entorno, es su valor ambiental, en particular, su valor paisajístico. Es por ello que una línea de trabajo transversal presente en todas las acciones propuestas por este plan, apunta a la sustentabilidad del destino, reconociendo con esto la fragilidad del escenario que sustenta el desarrollo turístico y la absoluta interdependencia de esta actividad, respecto de las condiciones ambientales del territorio en el que ella que se emplaza.

VALOR AMBIENTAL DEL TERRITORIO

Desde un punto de vista del valor ambiental del territorio, la variedad de formas que ofrece el relieve del área se traduce en una variedad de paisajes que constituyen de por sí en un atractivo turístico, que se potencia con las actividades agrarias que se desarrollan en ella, ya sean agrícolas, ganadera o forestales, o su combinación, que además, lejos de ser paisajes monótonos, ofrece distintas panorámicas y perspectivas de parajes visualmente atractivos, que bien pueden ser punto de detención, observación o descanso.

Sin duda el atractivo principal y de mayor preocupación es el cuerpo de agua, pero no podemos reducir la importancia de los demás componentes como el clima, el relieve, o la biota. Todos en su conjunto conforman un atractivo que será tanto más potente mientras mejor sea el estado en que se encuentre.

Los relieves que circundan el lago por su diversidad de formas y pendientes favorecen la instalación de circuitos de mayor o menor dificultad, y que sumando la existencia de parajes aún aislados de la actividad humana, aparece con ello la posibilidad de entrar al contacto con la flora y fauna existente, y la posibilidad de disfrutar de lugares apacibles, amplias panorámicas, o contactos con lugareños, entre otras actividades.



Una baja en la cota del lago, ya sea por sequía o por uso en generación eléctrica por parte de Endesa, es un riesgo latente y permanente al que se expone la actividad turística año a año, a pesar de los acuerdos con la citada empresa para no bajar de esa cota, al menos durante el período estival, logrado esto después de haber sufrido el turismo una gran pérdida durante el año 2009 como consecuencia de la baja del nivel del agua.

La condición hidrológica del lago Rapel y de la cuenca de la cual forma conforma uno de los componentes fundamentales y la razón de ser de la actividad turística, de ahí la preocupación que despiertan las variaciones del nivel de las aguas, el consumo derivado de la operación de la central hidroeléctrica, los procesos de contaminación locales y exógenos, los fenómenos de sedimentación, el uso de los aguas de los cursos afluentes. La demanda turística evalúa permanente cuales son las condiciones que este recurso hídrico otorga para un buen desempeño de la actividad, y de ahí que la citada preocupación no solo es legítima sino que esencial para desarrollar y potenciar el turismo local.

Otro de los temas importantes para el desarrollo de la actividad turística en un lago como el Rapel es su comportamiento sedimentológico, fenómeno asociado a la turbidez de agua, al embancamiento, y a la presencia de substancias minerales y orgánicas que favorecen la proliferación de algas, fenómeno que también se asocia entre otras causas, a la disminución de cota del lago.

En síntesis, la calidad singularidad y estado de conservación de los valores ambientales de este territorio, son los que fundamentan el desarrollo turístico actual, pero sobre todo, del enorme potencial que permanece latente en el Destino Rapel.

Si bien, existen valores ambientales relativos a los aspectos visuales del paisaje del territorio del Lago Rapel que justifican el atractivo turístico de la zona, también es preciso señalar que existen otros valores perceptuales del paisaje, tales como la tranquilidad (baja emisión de ruidos), los olores propios de ambientes silvestres, entre otros, los que en su conjunto conforman la imagen integral del destino, aspectos del paisaje que son en extremo frágiles y que deben ser cautelados para asegurar la sustentabilidad de la actividad turística en su conjunto.

1. Principios y criterios para formular el Plan de Acción para el destino Rapel

Contar con un Plan de Acción para la zona de Rapel equivale a definir una verdadera "Hoja de Ruta" para el trabajo conjunto de los actores locales y regionales. Para tal efecto, será necesario tener en cuenta algunos principios o criterios básicos, como los siguientes:

- Sostenibilidad ambiental (Sustentabilidad)
- Coherencia
- Participación y coordinación institucional
- Visión integral
- Priorización de acciones
- Diferenciación
- Racionalidad financiera
- Control y evaluación

- Sustentabilidad

Uno de los aspectos relevantes para el éxito de cualquier iniciativa en turismo es que las acciones emprendidas en el destino Rapel deben ejecutarse considerando objetivos de sostenibilidad ambiental, económica, sociocultural y de gestión. De otro modo, no será factible compatibilizar el desarrollo de productos turísticos con las expectativas de calidad de vida, que a través del turismo, pretenden alcanzar las comunidades locales.

En particular, la sostenibilidad ambiental que comprende el escenario esencial (territorio) sobre el que se desarrolla la actividad turística, es especialmente frágil y, la gestión de esta variable será una de las líneas estratégicas de acción de este plan, la cual estará presente en cada uno de los programas y proyectos a ejecutar en el mismo, de tal manera de preservar a ultranza el valor ambiental de territorio del Destino Rapel.

- Coherencia

El Plan de acción debe lograr en su definición y aplicación una estrecha coherencia con otros instrumentos de planificación elaborados por el Gobierno Regional, como es el caso del Plan Región de O'Higgins 2010 - 2014, la Estrategia Regional de Desarrollo 2011-2020 y el Plan para el Desarrollo Turístico de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins 2011-2014, así como los instrumentos de planificación vigentes a nivel comunal.

- Participación y coordinación institucional

En la etapa previa a su formulación es necesario incorporar e involucrar a todos los actores regionales que directa o indirectamente pueden intervenir para el éxito del plan. En este sentido, se deberá tener presente que el trabajo integrado de los servicios públicos, empresas privadas, municipalidades involucradas, con el Gobierno Regional es un factor estratégico para el éxito del plan. De esta forma se podrán legitimar las acciones y objetivos de la política y consecuentemente su éxito al momento de aplicarla.

- Visión integral

La actividad turística, por su naturaleza requiere de un enfoque integral y multisectorial, por cuanto el desarrollo turístico tiene una estrecha relación e interdependencia de otros sectores productivos y de servicios y de decisiones que corresponden a un sinnúmero de instituciones.

Por otra parte, también es importante entender que esta zona está conformada por un espacio turístico que no responde a límites administrativos, lo que debe reflejarse en el diseño de programas y proyectos orientados a fortalecer mecanismos de trabajo asociativos entre las tres municipalidades comprometidas en la declaración de ZOIT Rapel.

- **Priorización de acciones**

Considerando la escasez de recursos humanos y financieros con que se enfrenta el trabajo en las municipalidades, es importante introducir un criterio de priorización en los esfuerzos y acciones programadas. Así será más factible evaluar los resultados y alcanzar el éxito esperado.

La identificación de las oportunidades que ofrece el sector rural en torno al embalse requiere reconocer la heterogeneidad de la oferta turística local, por esta razón no es posible aspirar a resultados homogéneos en todo el territorio.

- Diferenciación

Considerando que la zona de estudio puede ofrecer productos turísticos diferenciados, según su ubicación en la periferia del embalse, es necesario focalizar la gestión de los municipios, en particular Litueche y La Estrella en la puesta en valor de los atractivos culturales y en la gastronomía de la zona.

- Racionalidad financiera

Todas las medidas que impulsen las autoridades locales y regionales deberán contar con recursos asignados en presupuestos regulares de la gestión anual en proporción acorde a la importancia de los proyectos. Esto permitirá identificar la necesidad de contar otros aportes para la ejecución de los proyectos.

- Control y evaluación

Es preciso establecer, desde un principio, mecanismos de monitoreo permanente y evaluación *ex post* de las acciones implementadas, lo que implica analizar resultados en función de los objetivos previamente definidos y analizar periódicamente los eventuales cambios de escenario que ocurran en la zona.

2. Principios para el Plan de Acción para el desarrollo turístico sustentable del Destino Rapel

Algunos aspectos básicos que determinan el desafío de generar un plan de acción en condiciones de sustentabilidad para el desarrollo a largo plazo del turismo en el destino Rapel, son los siguientes:

- La sustentabilidad no es un atributo de un tipo de turismo, de modo que cualquier desarrollo turístico en localidades tradicionalmente receptoras de turismo masivo o en otras de escasa afluencia de visitantes, debe manejarse con criterios sustentables.
- El turismo es una actividad económica dependiente del territorio, y por ende, los recursos naturales, y culturales (patrimonio histórico y arquitectónico; manifestaciones folklóricas, religiosas y costumbres, entre otras), constituyen la base para su permanencia en el largo plazo.
- La comunidad local es beneficiaria directa de la actividad turística, por lo que debe ser integrada a la prestación de servicios turísticos, de tal modo que su activa participación sea un factor que contribuya a la sostenibilidad del proceso de desarrollo turístico.
- El sector privado, representado por los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, alimentación, transporte, recreación y todos los responsables de ofrecer bienes y servicios para la industria turística, requiere condiciones estables para su rentabilidad en el largo plazo, lo que implica asegurar condiciones ambientales y una cota de agua apropiada para la práctica del turismo en el Lago Rapel. La dinámica del proceso de desarrollo turístico se refleja en una intervención continua y por lo general intensiva y estacional sobre los ecosistemas ocasionando una progresiva transformación debido a la alteración de los ciclos naturales.
- Los organismos sectoriales de turismo (Subsecretaría de Turismo y SERNATUR), municipios y otras instancias vinculadas con la gestión de los destinos turísticos, enfrentan permanentemente decisiones que pueden ser incompatibles con la imagen que el destino quiere promocionar, lo que conlleva el desafío de reforzar los instrumentos de coordinación público - privada.
- La calidad turística es un proceso que interviene sobre todos los eslabones de la cadena de valor turística, por lo que no es posible consolidar destinos turísticos de calidad sin introducir medidas adecuadas de sostenibilidad en cada fase de su crecimiento.

La propuesta del Plan de Acción se respalda en una visión elaborada en un taller de participación ciudadana realizada por el equipo de trabajo de la Universidad Andrés Bello. Posterior al trabajo de campo realizado en los meses de enero y febrero de 2012. Se fundamenta en el trabajo realizado conjuntamente con los actores locales durante las distintas reuniones sostenidas en terreno, en las que se concluyó con la siguiente visión estratégica:

a. Visión

"Rapel es un destino reconocido en la macro región central del país por ser acogedor y especial para el descanso y disfrutar de la tranquilidad. Funciona como un centro de acogida y distribución de visitantes de todas las edades que desean experimentar diversas actividades no sólo en el lago, sino también en la costa del pacífico, en sus áreas naturales y en el entorno rural, cultural y patrimonial. Su localización cercana a Santiago se complementa con la instalación de infraestructura de accesos bien desarrollada que permite el disfrute del destino a través de escapadas cortas a lo largo de todo el año.

Para ello, ha desarrollado una amplia gama de nuevos productos y profesionaliza sus servicios estableciendo estándares de calidad compartidos para los distintos actores del sector. A través de la diversificación y mejora de su oferta de productos turísticos y ***de un manejo cuidadoso del medio ambiente****, logra basar su operación en los* ***principios de la sustentabilidad****, desestacionalizar su demanda y constituirse en una fuente de ingresos estable para sus habitantes."*

b. Objetivos Estratégicos para el Plan de Acción del destino Rapel

Para alcanzar la visión que se ha propuesto el destino es necesario asumir un conjunto de objetivos que orienten las iniciativas que será necesario poner en marcha.

1. Impulsar un proceso de gestión y ordenamiento territorial que contribuya a la sustentabilidad turística del destino en el largo plazo.
2. Mejorar la calidad de servicio y gestión de las empresas turísticas fomentando una actitud de excelencia.
3. Fortalecer la oferta turística diseñando y creando nuevos productos y servicios que incentiven un incremento del gasto y permanencia en el destino.
4. Lograr reconocimiento de marca del destino a través de atributos concretos: sustentabilidad, diversidad de actividades para disfrutar, destino familiar y seguro, destino cercano y accesible todo el año que se reflejen no sólo el ámbito comunicacional y promocional, sino también en la estética del paisaje y arquitectura del destino.
5. Impulsar la puesta en marcha de una estructura de gobernanza del destino que contribuya a impulsar un modelo sustentable para la gestión turística del destino a largo plazo.
6. Reducir la estacionalidad de la actividad turística.
7. Estimular una conciencia de "destino acogedor, responsable con el medio ambiente y seguro de visitar", mediante el compromiso de sus habitantes y en particular de sus autoridades locales.

3. Principales brechas que afectan el desarrollo turístico del destino

La posibilidad de alcanzar los objetivos de desarrollo turístico propuestos para el área de estudio se ven seriamente limitadas por diversas condiciones que se desprenden de las amenazas y debilidades mencionadas anteriormente. En este contexto, las principales brechas se vinculan con los siguientes ámbitos:

- Gestión Público Privada.
- Ordenamiento Territorial.
- Calidad de los servicios turísticos.
- Sensibilización y conciencia turística.
- Capacitación de los recursos humanos.
- Desarrollo de productos turísticos.
- Infraestructura, equipamiento e instalaciones turísticas.
- Gestión ambiental.
- Fomento productivo.
- Marketing Turístico.

Al analizar la situación actual del destino, resumida en el siguiente cuadro, se puede concluir que si bien se aprecia un esfuerzo por enfrentar las principales brechas que afectan el desarrollo turístico del destino, la situación actual indica que aún persisten numerosos aspectos que tanto el sector público, como las autoridades locales y los empresarios deben abordar en el corto plazo para posicionar a Rapel como destino que pueda aspirar a ser calificado como “sustentable”.

Por esta razón, si bien parece ambicioso plantearse siete objetivos estratégicos como los que se han propuesto, no es menos cierto que el liderazgo asumido por un grupo de personas que tienen su segunda residencia en torno al lago (CODEPRA), en conjunto con SERNATUR, la Cámara de Turismo y los alcalde de las comunas de Las Cabras, Litueche y La Estrella, constituye una oportunidad para trabajar en estos objetivos.

Dentro del conjunto de factores que se han tomado en cuenta para establecer las brechas es evidente que la gestión ambiental y la capacitación de recursos humanos presentan condiciones más precarias y por ende corresponde a los actores locales impulsar un proceso de cambio que implicará asignar recursos de fomento e inversión física en líneas estratégicas que el sector turismo no ha priorizado o que recién comienza a tomar en cuenta con mayor preocupación.

Brechas Críticas del Sector Turismo		Situación Actual de la Brecha		
		Constituye una brecha estructural del destino. No se ha logrado avanzar en forma significativa en superar la brecha.	Se han realizado acciones, sin embargo es necesario continuar realizando acciones significativas para lograr superarla.	El Destino ha avanzado en forma parcial en superar esta brecha pero se requiere continuar sistemáticamente con acciones
Gestión Público Privada	Estructura formal de gestión público-privada que cubra las necesidades de gestión e interlocución local y regional.			
	Marco regulatorio que estimule el desarrollo de productos turísticos.			
	Coordinación entre los municipios del Destino.			
	Coordinación entre los empresarios y demás actores del sector privado.			
	Desarrollo de procesos de calidad en la prestación de servicios turísticos del destino.			
	Formalización de las MYPEs.			
	Carencia de información y estadísticas actualizadas (oferta y demanda).			
	Carencia estudios y difusión sobre oportunidades de inversión.			
Ordenamiento Territorial	Regulación del crecimiento turístico-inmobiliario.			
	Regulación del uso turístico del cuerpo de agua y de las actividades de esparcimiento en sectores ribereños.			
	Falta de acceso al borde lacustre.			
	Manejo de la cota de agua.			
	Diseño y localización de circuitos de cicloturismo y senderismo.			
	Regulación de la ubicación de las industrias agropecuarias.			
	Desarrollo de núcleos de servicios turísticos.			
Calidad de los Servicios Turísticos	Relación precio-calidad de los servicios turísticos.			
	Falta de políticas de gestión de calidad en la empresas turísticas.			
	Capacidad de gestión para incorporar medidas de mejora continua en las microempresas turísticas.			
	Cumplimiento de estándares básicos en el ámbito organizacional de las MIPEs turísticas.			

Brechas Críticas del Sector Turismo		Situación Actual de la Brecha		
		Constituye una brecha estructural del destino. No se ha logrado avanzar en forma significativa en superar la brecha.	Se han realizado acciones, sin embargo es necesario continuar realizando acciones significativas para lograr superarla.	El Destino ha avanzado en forma parcial en superar esta brecha pero se requiere continuar sistemáticamente con acciones
Sensibilización y Conciencia Turística	Conciencia turística en la comunidad local.			
	Sensibilización de los medios de prensa.			
	Valoración del patrimonio turístico inmaterial.			
	Valoración del patrimonio turístico material.			
	Valoración de los recursos turísticos naturales.			
	Reconocimiento de la identidad turística de Rapel.			
Capacitación de Recursos Humanos	Existencia de programas de capacitación de recursos humanos orientados al turismo.			
	Existencia de cursos específicos para formación en actividades náuticas.			
	Manejo del negocio turístico por el sector privado.			
	Capacitación y profesionalización del sector turismo.			
	Implementación del programa de competencias laborales.			
Desarrollo de Productos Turísticos	Relación entre imagen turística y productos y servicios ofrecidos.			
	Concordancia entre precios y variedad de los servicios ofrecidos.			
	Integración de los recursos culturales a la oferta turística local.			
	Diversificación de actividades programadas en el entorno del Destino.			
	Aprovechamiento turístico de las áreas silvestres protegidas y espacios naturales.			
	Aprovechamiento del cuerpo de agua para actividades náuticas.			
	Calidad del equipamiento turístico.			
	Calidad de la infraestructura vial.			
	Capacidad de emprendimiento de los microempresarios.			
	Implementación una política de desarrollo de productos turísticos.			

Brechas Críticas del Sector Turismo		Situación Actual de la Brecha		
		Constituye una brecha estructural del destino. No se ha logrado avanzar en forma significativa en superar la brecha.	Se han realizado acciones, sin embargo es necesario continuar realizando acciones significativas para lograr superarla.	El Destino ha avanzado en forma parcial en superar esta brecha pero se requiere continuar sistemáticamente con acciones
Infraestructura, Equipamiento e Instalaciones	Cuidado de fachadas y exteriores en establecimientos turísticos.			
	Infraestructura vial (vías pavimentadas) de accesibilidad entorno al lago.			
	Desarrollo de vías para cicloturismo.			
	Falta de señalizaciones turísticas y de orientación vial.			
	Dotación de servicios básicos.			
	Desarrollo de accesos a sitios de interés turístico.			
	Desarrollo de instalaciones de apoyo para la práctica de deportes náuticos.			
	Desarrollo de instalaciones de apoyo para la práctica de actividades turísticas rurales.			
	Infraestructura e instalaciones de apoyo para la práctica de actividades turísticas en Litueche, La Estrella y Las Cabras.			
Gestión Ambiental	Planificación integral del turismo a largo plazo.			
	Percepción de los empresarios respecto de la sustentabilidad del lago en el largo plazo.			
	Aplicación de medidas de eco eficiencia en las empresas de alojamiento turístico.			
	Tratamiento de residuos sólidos.			
	Conservación del paisaje en las rutas turísticas.			
	Ruidos molestos producidos por actividades náuticas en el borde lacustre.			
	Basuras en vías rurales.			
Fomento Productivo	Manejo de información sobre instrumentos de fomento productivo.			
	Vinculación de empresarios con instituciones de fomento.			
	Uso de instrumentos de fomento productivo.			
	Implementación de programas integrales de fomento productivo.			
		Situación Actual de la		

Brechas Críticas del Sector Turismo		Brecha		
		Constituye una brecha estructural del destino. No se ha logrado avanzar en forma significativa en superar la brecha.	Se han realizado acciones, sin embargo es necesario continuar realizando acciones significativas para lograr superarla.	El Destino ha avanzado en forma parcial en superar esta brecha pero se requiere continuar sistemáticamente con acciones
Marketing Turístico	Promoción del destino.			
	Disponibilidad de sitio web para información turística.			
	Acceso a material de promoción turística.			
	Posicionamiento de marca del destino.			
	Calidad del material disponible en oficinas de información turística.			
	Cobertura de información turística.			

Uno de los aspectos más débiles que el destino está enfrentando, es la carencia de un visión integral del territorio que conforma el Destino Lago Rapel, lo que se refleja en que ***la actividad turística está seriamente afectada por actividades productivas que se han desarrollado siguiendo patrones de localización que no necesariamente son compatibles con el turismo.*** Es el caso de la crianza de cerdos, cuyo impacto es evidente. También es necesario destacar que la actividad turística se puede ver seriamente afectada si no existe un convenio concreto sobre el establecimiento de mantención de niveles mínimos de agua ó cotas de agua en el embalse en las diferentes épocas del año, para lo cual habrá que establecer un acuerdo definitivo con la empresa generadora de energía eléctrica, hoy de propiedad de Endesa España.

En términos de la oferta de productos y servicios turísticos, se puede apreciar que la necesidad de aumentar tiempos de estadía de los visitantes, incrementar gasto y diversificar actividades turísticas, no sólo depende de crear nuevas actividades náuticas o de una mayor regulación del uso del cuerpo de agua. El principal desafío para ampliar el espacio turístico “real” del destino e integrar a otras localidades, es generar productos que no dependan directamente del lago.

Por otro lado, para superar la percepción poco favorable que los turistas tienen respecto del entorno físico y las debilidades que registran los emprendedores locales en su gestión comercial, será necesario aplicar medidas muy concretas en el ámbito de la sustentabilidad, que incluye a la calidad como una variable clave a ser relevada en el trabajo sistemático con el sector empresarial. Ello requerirá un esfuerzo de coordinación entre los actores y de actividades de comunicación que contribuyan a difundir mensajes positivos respecto del trabajo que está desarrollando el destino, tal como lo ha iniciado la Mesa de Gestión Local y Educación Ambiental de Rapel.

Teniendo en cuenta estos aspectos se propone impulsar una intervención focalizada en el destino, que necesariamente deberá conducir a una actualización del plan Regional de Turismo 2010 – 2014. Para tal efecto se han establecido seis estrategias:

- **Sustentabilidad**
- **Ordenamiento territorial**
- **Diversificación de productos turísticos**
- **Calidad**
- **Comunicación**
- **Gestión del destino**

4. Estrategias de desarrollo

4.1 Estrategia de sustentabilidad turística para el destino Rapel

Esta estrategia busca lograr no sólo un modelo de desarrollo turístico perdurable en el tiempo, fomentando el trabajo integrado de las autoridades locales en el ámbito de la gestión ambiental y la puesta en valor del patrimonio cultural, sino también de generar mecanismos de decisiones que faciliten la coordinación institucional para abordar en conjunto los desafíos que enfrenta el destino en materia de gestión ambiental.

Para ello es necesario el involucramiento activo de todos los sectores económicos que actúan directa o indirectamente sobre el medio ambiente en aquellas medidas que apuntan a paliar, revertir y prevenir los problemas ambientales actuales y potenciales de la zona.

Respecto a la problemática de eutrofización por nutrientes, derivada de prácticas agrícolas en la zona al sur del embalse se requiere difundir entre los agricultores información sobre incorporación de buenas prácticas, ligadas al uso racional de fertilizantes, considerando antes que todo la realización de análisis previos al suelo y rastrojos, a fin de determinar los contenidos base de nutrientes disponibles, para posteriormente aplicar solo la cantidad necesaria, minimizando con ello que el exceso sea arrastrado por las aguas. Para ello se ha planteado como alternativa trabajar bajo el esquema de un Acuerdo de Producción Limpia, APL, instancia que estaría abordando la Secretaria Regional de Producción Limpia con agricultores de la zona.

En cuanto a las actividades industriales, tal como se apreció en el diagnóstico, en algunos casos existen problemas de control en sistemas de tratamiento o confinamiento y sus descargas. Como una forma de abordar este problema se plantea la necesidad de lograr un acercamiento con las empresas para evaluar en conjunto sus prácticas actuales, con miras a reducir potenciales impactos negativos, y no esperar actuar solo luego de una fiscalización o de un incidente ambiental.

A la fecha, y producto del trabajo liderado por la Secretaría Regional Ministerial de Medio Ambiente, se han conformado algunas instancias de conversación y Mesas de Trabajo público-privadas para la búsqueda de soluciones conjuntas. Las Mesas que actualmente están activas son cuatro: Educación y Gestión Local, Medio Ambiente, Alerta Temprana y Turismo Sustentable.

En cuanto a las condiciones sanitarias de las empresas directamente relacionadas con los servicios turísticos, se requerirá mejorar su infraestructura básica para cumplir con condiciones sanitarias mínimas en manejo de residuos sólidos y aguas servidas. Lo primero es regularizar sus sistemas de agua potable y alcantarillado, para lo cual se considera apropiado realizar alguna actividad de difusión en conjunto con la autoridad sanitaria (Seremi de Salud), para aclarar los aspectos a cumplir para obtener las autorizaciones sanitarias respectivas

Por otra parte, los municipios y las empresas de turismo deben considerar la inclusión de medidas de segregación y reciclaje de residuos y aspectos de educación en dicho ámbito, ya que se estima que la solución al problema del manejo de residuos sólidos no pasa sólo por aumentar la frecuencia de recolección de los mismos, sino el buscar instancias

de valorización. Al respecto, también se considera de alta relevancia realizar capacitación en el tema a las empresas, personal de los municipios y representantes de organizaciones sociales o similares.

En línea con esto, para la industria turística se propone la entrega de un reconocimiento anual al establecimiento que logre mejores estándares de eco eficiencia, reconocimiento que se podría utilizar con fines promocionales y de difusión en medios.

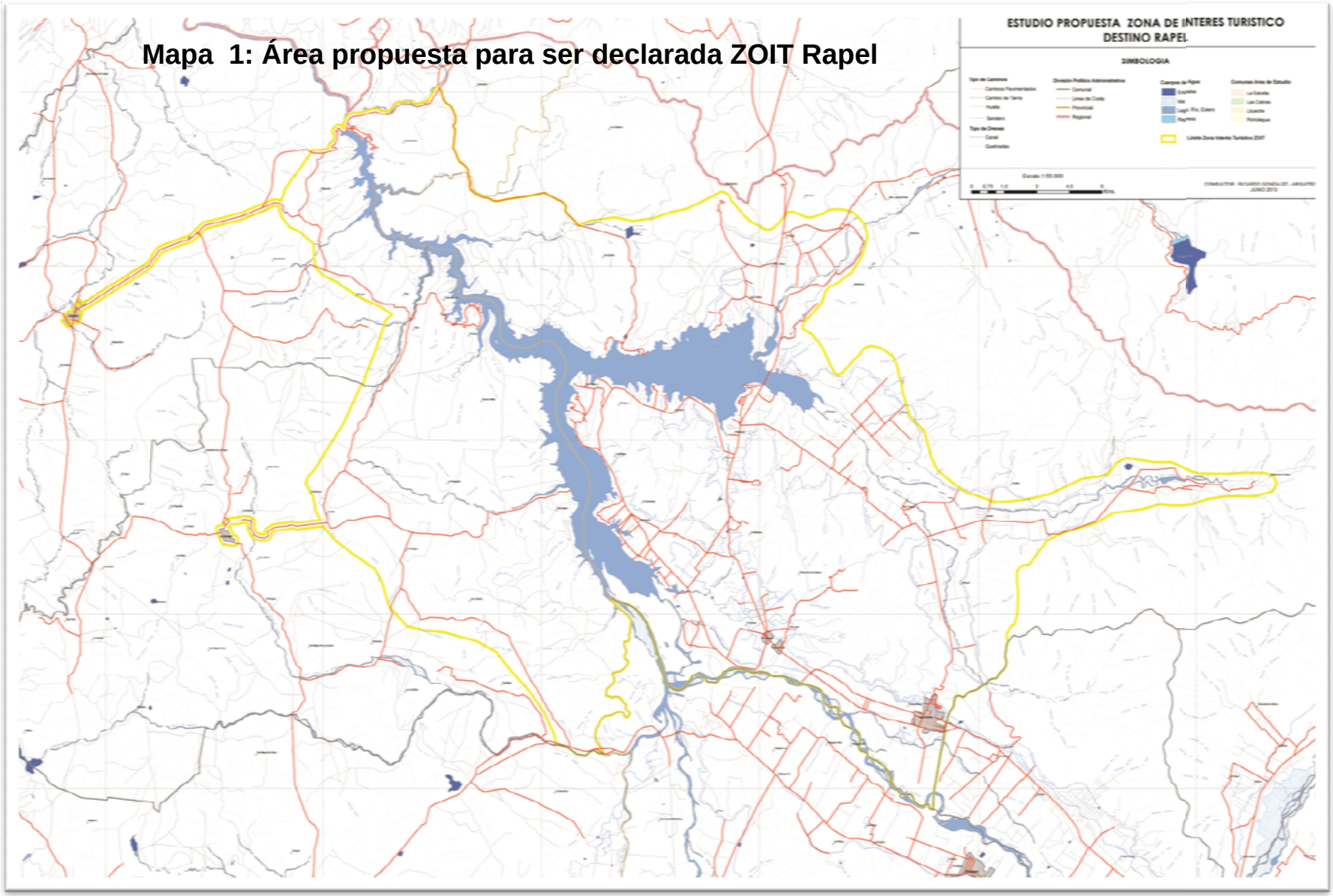
4. 2. Estrategia de ordenamiento territorial para el destino Rapel

La zona turística conformada por el núcleo lacustre constituye un polo natural para el desarrollo de los deportes náuticos, con base en un cuerpo de agua que como es sabido presenta fluctuaciones derivadas del manejo que debe realizar Endesa según requerimientos del sistema interconectado. Sin embargo, podemos señalar que existen experiencias internacionales en las que, basados en iniciativas de "Responsabilidad Social Empresarial", se ha podido llegar a acuerdo para la gestión de los recursos hídricos que permiten la coexistencia armónica entre sistemas productivos industriales y el Turismo; por lo que podemos afirmar que la empresa Endesa podría perfectamente manejar las cotas o niveles de agua del embalse en forma tal, que no afecte al desarrollo turístico y no afecte en forma importante su plan de generación eléctrica. Para ello, será necesario establecer un convenio definitivo con Endesa para lograr este objetivo.

En razón a que los niveles de agua del embalse fluctúan a través de las diferentes épocas del año, se plantea una estrategia territorial orientada a estimular el desarrollo de algunas actividades turísticas en el perímetro exterior del lago, asociadas principalmente al turismo rural. Esto implica incrementar flujos turísticos a partir de un circuito de circunvalación entorno al lago, teniendo como focos de atracción los centros poblados de Las Cabras, La Estrella y Litueche y ampliando la oferta de turismo deportivo, de naturaleza, patrimonial y gastronómica.

El centro de distribución de estos flujos se sitúa en las localidades pobladas y sectores aledaños a los de segunda residencia situados en el borde del lago (Ver Mapa1). Se espera que el desarrollo de circuitos rurales actúe como un dinamizador para la reestructuración e innovación de la oferta turística local, lo que implica diversificar las funciones turísticas (centros de deportes náuticos y turismo cultural) y de servicios que actualmente predominan en los núcleos poblados de la zona.

Para tal efecto, se requiere fortalecer la capacidad de estos núcleos reforzando sus funciones turísticas, para lo cual se considera necesario generar condiciones de atracción en algunos sitios de interés, al mismo tiempo que se mejora la calidad del paisaje en las rutas estructurantes de circuitos turísticos.



Mapa 1: Área propuesta para ser declarada ZOIT Rapel

a. Coordinación de los instrumentos de planificación

Un elemento que debe ser abordado es la definición de los roles que deben asumir los diferentes organismos públicos involucrados en la planificación física del territorio del destino Rapel, lo que implica reconocer diversos niveles de coordinación

✓ Coordinación de los instrumentos de planificación que son desarrollados por distintos organismos públicos, y que intervienen sobre un mismo territorio y población.

✓ Coordinación en la ejecución de planes y proyectos desarrollados en ese mismo territorio, relacionados con el ámbito turismo de intereses especiales.

Para lograr una coherencia entre los instrumentos se requerirá elaborar un conjunto de ordenanzas, normas, orientaciones y lineamientos técnicos, que incorporados a los distintos instrumentos de planificación y regulación aplicables en el territorio, le den un indiscutido sello turístico regulando aquellos aspectos críticos que afectan su imagen (por ejemplo, publicidad en la vía pública, materialidad de las edificaciones, patrones de diseño del equipamiento urbano, etc.).

Si bien es cierto, hay instrumentos de planificación específicos para el sector como los Planes de Desarrollo Turístico (PLADETUR), con los que muchas municipalidades cuentan, siendo un gran apoyo a la gestión de la actividad en ese territorio, la propuesta apunta más bien a que los instrumentos de planificación que tengan incidencia en el ámbito turístico incorporen un set de ordenanzas y normas técnicas de referencia que den a la actividad turística identidad, un estándar de calidad, seguridad y efectividad, y que aseguren su homogeneidad.

b. Articulación con el sector privado

El turismo es una actividad que debe considerar a la comunidad local como socio estratégico, pues de lo contrario arriesga un rotundo fracaso. Por lo anterior, la atracción de inversionistas privados implica que una de las tareas de la autoridad es conciliar los legítimos intereses del sector empresarial y de los vecinos de la localidad, más aun cuando las inversiones son realizadas por personas o instituciones radicadas fuera del destino turístico en cuestión.

Una manera de lograr motivar y atraer inversión (en forma gradual) a determinados territorios, incorporando en los beneficios a la población local es coordinando la entrega a particulares de concesiones de espacios o servicios, que sirvan de sustento a la actividad turística.

4.3 Estrategia de diversificación de productos turísticos.

Esta estrategia es clave para superar la estacionalidad y motivar a los empresarios del sector turístico a reinventar y reinvertir en sus negocios, mejorando la planta turística de la zona.

Dados los antecedentes de escasa productividad de la zona, se estima que es posible impulsar el desarrollo de nuevos productos a través de incentivos económicos y de reconocimiento que resulten atractivos para actores locales o inversores foráneos.

Estas iniciativas podrían apalancarse a través de actividades de tipo deportivo, gastronómico, artesanal y de reconocimiento de la industria, poniendo el foco en aquellos emprendedores con mayor grado de proactividad y superación. Éstos podrían desarrollarse con auspicio y/o respaldo de los tres actores estratégicos de la zona: Codelco, Agrosuper y Endesa. En base a las distintas temáticas de desarrollo Codelco podría auspiciar todas aquellas actividades e incentivos relacionados con la producción de arte y artesanías de la zona (Vitrinas Artesanales); Agrosuper aquellos emprendimientos gastronómicos que requieran de financiamiento para la mejora de equipos o para su difusión (Cocinas de Rapel) y Endesa todos aquellos emprendimientos dirigidos a mejorar los niveles de eco eficiencia de los establecimientos de la zona.

Productos turísticos

En función de las diversas características físicas y de la vocación turística identificada en las distintas comunas, la estrategia de productos se basa en cinco experiencias que constituyen ejes de desarrollo[1]:

4.3.1 Patrimonio y Cultura

4.3.2 Vinos y Gastronomía

4.3.3 Naturaleza y Aventura

4.3.4 Deportes Náuticos y Terrestres

4.3.5 Eventos

En cada eje se desarrollan diversos productos que marcarán los tipos de intervención necesarios.

4.3.2 Eje Patrimonio y Cultura

Este eje abarca una ruta patrimonial que se inicia en la localidad de Alhuéy culmina en la de Marchigüe. Los segmentos de público a los que apunta son visitantes de segunda residencia, visitantes de hoteles, campings y condominios y a los segmentos de tercera edad.

Los acentos de este eje se concentran en el Fundo Valdebenito (casa museo y media luna), el Fundo Cocalán, la Casa de la Cultura de Pichidegüa, las Ruedas de Larmahue, el Molino de Larmahue, el hotel Histórico Marchigüe y las iglesias de Marchigüe.

Dentro de este eje también se ubican los establecimientos dedicados al agroturismo, especialmente viñas, olivares, lecherías, etc. Al presente el fundo Los Maitenes es el único establecimiento en condiciones de comenzar a recibir visitantes de inmediato.

Por último, dentro de este eje, figuran las fiestas costumbristas de las comunas ribereñas al Lago Rapel que cuenten con las características organizacionales necesarias para recibir público visitante. Además, se incluye una red de vitrinas destinadas a difundir

1: Se ha empleado la nomenclatura del Plan para el Desarrollo Turístico de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins 2011-2014. SERNATUR. P.11

artesanías a lo largo de los diversos comercios relacionados directa o indirectamente con el turismo, bajo un modelo de comercio justo.

4.3.2 Eje Vino y Gastronomía

Este eje apunta sobre todo a aumentar el nivel de derrama económica del segmento de visitantes de segunda residencia y, en menor medida, de los visitantes de hoteles y de tercera edad. Abarca tres tipos de desarrollo fuera del sector del embalse. Por un lado, aquellos establecimientos gastronómicos de servicio a la mesa o productos para consumir que ya se encuentren habilitados y en funcionamiento. Las acciones de cara a este grupo consisten en mejorar la calidad y la diversidad. Para ello se debe actuar a través de capacitaciones conjuntas e individuales sobre las condiciones de higiene, la administración y los conocimientos de técnicas culinarias.

En segundo lugar, se actuaría sobre los establecimientos productores de olivos, vid, frutales y queserías que puedan promocionar y comercializar en forma cruzada sus productos en la zona a través de los establecimientos y comercios dedicados al comercio.

En una tercera instancia, se deberían identificar aquellos pequeños productores agrarios que deseen mejorar sus ingresos a partir de la diversificación y agregado de valor de sus productos. Para ello se debería trabajar conjuntamente con aquellas instituciones que conocen e impulsan el desarrollo de vecinos interesados ubicados en zonas cercanas a las rutas turísticas definidas.

En el sector del embalse, y considerando un uso sobre todo estival, es posible desarrollar un “bar flotante”, que pueda tomar diversas ubicaciones a lo largo del embalse en distintos momentos del día / semana. Este bar se especializaría en la producción de jugos y frutas abasteciéndose de los productos naturales de la zona.

4.3.3 Eje Naturaleza y Aventura

Este eje apunta a los visitantes de segunda residencia, de hoteles y condominios y de campings. Es más disperso desde el punto de vista geográfico. Abarca una serie de redes de ciclo vías, senderos pedestres, para cabalgatas y caminos a lo largo de toda la zona, con foco en determinadas áreas.

La red de ciclo vías, aprovecha algunas existentes y desarrolla otras en aquellas zonas de mayor actividad turística. Los ejes previstos para las ciclovías se presentan en mapa 2 de proyectos de infraestructura propuestos para vías que se muestra más adelante.

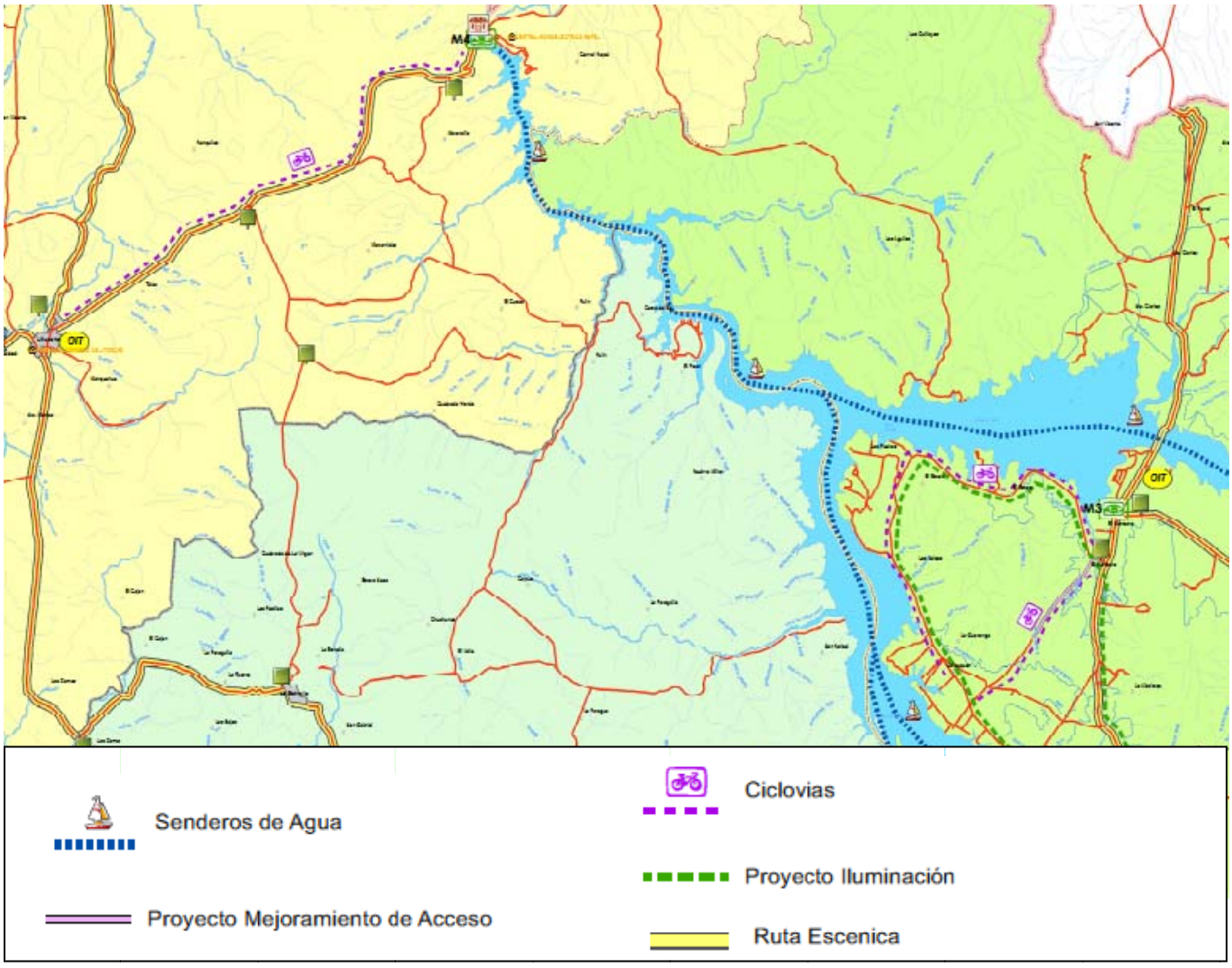
Considerando senderos para mountain bike con un mayor grado de dificultad, se pueden agregar a este desarrollo el camino de las ánimas y el Fundo Valdebenito.

Para el caso de las cabalgatas, es necesario considerar los senderos y la disponibilidad de animales. En la actualidad el fundo Valdebenito es el único en condiciones de desarrollar adecuadamente cabalgatas, ya que se dedica a la cría de caballos, por lo que dispone de animales para destinar a esta actividad y puede disponer de un amplio espacio dentro de su predio. Además, puede completar la oferta mostrando las habilidades de doma y adiestramiento de los animales en sus propias instalaciones

privadas (medialuna). En este caso, las adaptaciones necesarias son menores, concentrándose sobre todo en el diseño y señalización de los senderos para cabalgatas.

Otras rutas posibles, que quedan supeditadas a la inversión en animales y equipamiento podrían concentrarse en el Camino de las Ánimas, en el sector camino a Cocalán y en el Fundo Quebrado.

Mapa 2:
Proyectos de Infraestructura en Vías para ZOIT Rapel



4.3.4 Eje Deportes Náuticos y terrestres

Este eje apunta a los visitantes de segunda residencia, de hoteles y condominios y, en menor medida a los visitantes de campings. Busca extender el uso deportivo que se da al embalse en el presente. Para ello actúa sobre dos líneas:

Una escuela de deportes náuticos que genere una masa crítica de público que practique actividades deportivas de forma organizada, sin importar si cuenta con una casa en el

borde lago. El objetivo aquí es apuntar sobre todo a las generaciones jóvenes no sólo a través del aprendizaje, sino de las actividades competitivas y sociales asociadas a éstas. Se espera, así, que estos jóvenes adecuadamente incentivados, incitarán a sus familias a venir al lugar e, incluso, a participar o a aprovechar las otras actividades que se ofrecen en el sector.

Un calendario de competencias deportivas relacionadas directa o indirectamente con el lago, asegurando su continuidad a lo largo de los años. En este caso, la clave es trabajar sobre la comunicación y convocatoria de dichas competencias. Para ello se debe apalancar las capacidades de la organización y promocionar dichas competencias a una escala mayor.

Estas dos líneas de acción correctamente cruzadas comunicacionalmente con los otros ejes, se constituirían como los primeros motores de desarrollo para éstos.

4.3.5 Eje Desarrollo de Eventos

La zona de Rapel presenta un conjunto de atributos que le permiten impulsar una nueva oferta actividades vinculadas a la organización de eventos, sea del tipo MICE (reuniones, seminarios, congresos y similares) u otros de tipo deportivos.

Algunas de las características de la zona que pueden potenciarse para ampliar y consolidar una oferta en éste ámbito son las siguientes:

- Cercanía respecto de Santiago y su concentración urbana y empresarial.
- Entorno rural de reconocida tranquilidad.
- Disponibilidad de espacios verdes para la práctica de actividades al aire libre.
- Equipamiento de actividades náuticas habilitadas durante todo el año.
- Equipamiento deportivo para la práctica de Golf, caminatas, remo, velerismo y otros deportes náuticos y terrestres.
- Instalaciones de alojamiento factibles de habilitar y especializar para la organización de congresos y otras reuniones (salas, equipo de traducción, etc.).
- Oportunidad de desarrollar una gastronomía tradicional de la zona central.

La principal oportunidad para fomentar una actividad de este tipo en la zona radicará en la capacidad de los empresarios locales para asociarse y establecer una cadena de servicios que integre algunos de los establecimientos de alojamiento que ya cuentan con equipamiento de cierto nivel y otros servicios complementarios, como es el caso de salas de reuniones apropiadas.

No obstante, será necesario superar las debilidades de instalaciones especializadas y de una dimensión acorde a la demanda habitual de este tipo de eventos.

4.4. Estrategia de calidad

Esta estrategia pretende generar una base de calidad compartida entre los diferentes prestadores de servicios acordes a los segmentos de demanda con mejores posibilidades de gasto en el destino. Esto implica no sólo profesionalizar el sector, sino también mejorar las instalaciones.

Para incentivar la mejora continua en el ámbito gastronómico y de alojamiento se requiere involucrar y comprometer al empresariado local en un trabajo orientado a crear una nueva cultura de calidad basada en una gestión dirigida a mejorar la experiencia de los visitantes, independiente del segmento de mercado de origen. Se trata, por lo tanto, de generar mejores procesos y servicios en toda la cadena productiva del destino Rapel.

La hipótesis de trabajo es que el mejoramiento paulatino de la cadena productiva, al mismo tiempo que se diversifican los productos será un factor detonante para posicionar la imagen de destino. Calidad y sustentabilidad son dos variables íntimamente relacionadas en la creación de esta experiencia y la única alternativa para competir y asegurar una posición más relevante en el mercado de turismo rural.

La capacidad de atracción de Rapel actualmente presenta una alta dependencia de la situación del cuerpo lacustre, por ello cualquier cambio afectará inmediatamente la demanda y consecuentemente los ingresos locales. En la medida que se incorporen nuevos estándares de servicios se podrán lograr no sólo una mejor calidad – precio, sino también se podrán reforzar las iniciativas de promoción destinadas a reducir la estacionalidad basadas en atributos empresariales actualmente poco valorados.

De acuerdo con la estrategia de sustentabilidad, y para colaborar con las necesidades energéticas de la región, estas mejoras deben realizarse dentro de parámetros de eco eficiencia, incitando a la población local y a los visitantes a colaborar con dichos esfuerzos.

En línea con esto, para la industria turística puede aspirar a entregar reconocimientos anuales a los establecimientos que logren mejores estándares de eco eficiencia, lo que se podría utilizar con fines promocionales y de difusión en medios.

4.5. Estrategia de comunicación

El destino cuenta con innegables atributos para atraer visitantes. Entre éstos se destacan: destino familiar, seguro, cercano y accesible, los que se refuerzan con la posibilidad de diversificar las actividades turísticas (disfrutar durante todo el año) y con los esfuerzos que ya se observan por crear mejores condiciones de sustentabilidad.

Ignorar u ocultar dentro del plan comunicacional los problemas existentes sería un error, dado que las problemáticas han ganado conocimiento público entre los actores internos (industria local) y los segmentos objetivos. Por este motivo, una parte de la comunicación del destino debería articularse alrededor de los esfuerzos que se están realizando para mejorar el destino tanto desde el punto de vista de los servicios turísticos como desde el ángulo ambiental.

La estrategia comunicacional invita a los visitantes a descubrir un nuevo Rapel que consiste en algo que es mucho más que el embalse. Son toda una serie de actividades

ligadas al campo y la vida agraria que invitan a descubrir, experimentar y degustar el entorno hacia la cordillera, hacia la costa y hacia el sur.

Para la comunicación debe aprovecharse el lazo emocional que ya existe entre los visitantes actuales y los habitantes de los sectores más cercanos al embalse con el destino, de modo de lograr compromiso. Para ello se debe realizar un profundo trabajo de concientización y sensibilización sobre el problema, enseñándoles cómo pueden colaborar, incitándolos a hacerlo y premiándolos por ello a partir de un reconocimiento público. En este sentido, la comunicación debe resultar motivadora para que tanto los actores locales (población e industrias) como los visitantes se involucren y comprendan con qué medidas concretas pueden contribuir a mejorar la zona.

El tono comunicacional debe ser cercano y apuntar al segmento familiar (tanto adultos, como niños), teniendo en cuenta que el arraigo emocional que sienten muchos adultos que lo visitan hoy comenzó cuando eran jóvenes e hizo de ellos visitantes fieles.

Se deberán priorizar aquellos segmentos propietarios de condominios y visitantes de hoteles, cabañas y condominios; especialmente los ubicados en las comunas de la Región Metropolitana.

De cara a la prensa y los nuevos visitantes, el énfasis debería hacerse sobre las metas que tiene Rapel en el mediano y largo plazo en términos de desarrollo turístico principalmente; dejando clara su visión de largo plazo que se plasma en su nueva imagen.

Para ello, cada hito que se alcance a lo largo del tiempo para lograr la visión del destino constituye una oportunidad de comunicación. En resumen, se trata de una comunicación de superación y logro como destino turístico que acompañará los diversos avances que se vayan alcanzando en los distintos frentes de acción, no sólo desde el punto de vista de la industria turística, sino también sobre cómo las otras industrias aplican mejoras para alinearse con los objetivos de sustentabilidad del lugar.

4.6. Estrategia de gestión del destino

El modelo de gobernanza del destino debe considerar la articulación de los sectores públicos y privados de todas las comunas de influencia de la zona Rapel. Ambos sectores debe incluir no sólo actores del área turística, sino que también debería incorporar a actores de otras industrias que influyen sobre el ambiente físico en el que se desempeña la actividad turística.

Tal como se ha señalado en otras oportunidades (Rivas, 2006) “la incorporación del municipio en el proceso de planificación turística requiere, en primer lugar, la comprensión, por parte de los agentes involucrados en el proceso de desarrollo, de ciertos aspectos condicionantes que permiten explicar la actividad turística en su dimensión espacial y temporal” [(1)].

Entre las condicionantes más comunes se destacan las siguientes[(2)]:

- *El turismo no responde a límites administrativos, por lo tanto, el trabajo intermunicipal a nivel de destino es la única estrategia para consensuar y coordinar planes y proyectos turísticos.*

- *El turista percibe el territorio como un "todo", por lo que cada uno de sus componentes (paisajes, costumbres, habitantes, etc.) constituyen parte del sistema turístico durante el viaje.*
- *Ningún municipio está aislado en el territorio y por lo tanto, las decisiones de una municipalidad afectan directamente a otras.*
- *El "territorio turístico" vive un ciclo desarrollo semejante al de las especies vivas. La actividad turística se inicia con la llegada de unos pocos visitantes y con el paso de los años crece el volumen e intensidad de las visitas y se requiere de un enorme esfuerzo financiero y medidas de control para mantener la calidad turística.*
- *La capacidad de actuación de los municipios se ve limitada por carencias de financiamiento, condiciones técnicas y recursos humanos para enfrentar múltiples tareas.*

Un aspecto que habrá que tener en cuenta en la estructura organizacional que adopten los actores en Rapel es que los municipios colindantes con el lago tienen responsabilidades directas en su gestión turística y tal como se cuenta con instrumentos reconocidos y validados para la administración del territorio comunal, se prevé necesario contar con un mecanismo de articulación intercomunal que convoque a los tres Alcaldes que se encuentran comprometidos con la declaratoria de la ZOIT Rapel, a trabajar orientados hacia objetivos comunes.

En el mismo sentido, se espera que el sector privado asuma su rol de liderazgo en la generación de iniciativas productivas que asuman la integridad territorial, esto se refleja, por ejemplo en creación de rutas temáticas o en el diseño de un programa y calendario de eventos "supra comunal", que por su contenido permita crear una oferta de actividades que involucre a toda la comunidad ribereña y especialmente convoque a colaborar a las empresas turísticas y otras.

La necesidad de establecer una estructura de gestión de carácter permanente ha sido uno de los principales desafíos que hoy enfrentan los destinos turísticos que aspiran a fortalecer su institucionalidad. La creación de Mesas de Turismo o similares es una de las alternativas más empleadas y se ha transformado en una "buena práctica", útil para responder a esta necesidad de organización.

Sin embargo, también se ha visto en las experiencias desarrolladas en otros destinos (Valdivia, Pica, Isla de Pascua), que es un mecanismo frágil, dependiente de voluntades coyunturales o que no cuentan con un sistema de financiamiento de largo plazo que le asegure permanencia en el tiempo.

2: Rivas, Humberto. Orientaciones para el diseño de un plan de desarrollo turístico en destinos turísticos. SERNATUR, 2006.

Teniendo en cuenta esta realidad, se plantea fortalecer la capacidad de gobernanza local, integrando a la actual mesa de turismo a otros actores, al mismo tiempo que se formula un nuevo modelo de trabajo público - privado que facilite la toma de decisiones y ejecución de proyectos con financiamiento mixto y que otorgue una estructura jurídica reconocida para la ejecución de programas y proyectos de desarrollo turístico.

Uno de los principales instrumentos con que cuentan actualmente los destinos turísticos de Chile para fomentar el desarrollo del turismo y que aún no ha sido suficientemente aprovechado es la declaratoria de Zona de Interés Turístico Nacional, que para efectos de este proyecto, se espera que sea promulgada en el Lago Rapel durante el año 2013.

Es importante destacar el espíritu de la Ley de Turismo en cuanto a propiciar a través de este instrumento un proceso integral de desarrollo, por cuanto en su artículo 17 de la Ley Nº 20.423, de 2010, establece que "las Zonas de Interés Turístico tendrán carácter prioritario para la ejecución de programas y proyectos públicos de fomento al desarrollo de esta actividad, como para la asignación de recursos destinados a obra de infraestructura y equipamiento necesarios".

Para lograr éxito en esta a dirección deberá tenerse en cuenta que si bien compete a SERNATUR asumir el rol de conductor de la política turística en su dimensión regional, es en el nivel local donde el fenómeno turístico tiene su expresión física y su dimensión real.

Por ello, los tres municipios que tienen relación directa con el territorio ZOIT Lago Rapel, requerirán actuar bajo un esquema de gestión que incorpore instrumentos formales de planificación respaldados por instancias de coordinación acordes con la prioridad y vocación turística del territorio.

Algunos aspectos básicos a tener en cuenta para conformar esta estructura son los siguientes:

1. La gestión se fundamenta en la relación de actores locales que tienen un objetivo común centrado la competitividad del destino, por lo tanto la participación de organismos públicos, empresas privadas y comunidad local, es clave para el funcionamiento del modelo.
2. Las Organizaciones de Gestión de Destino (OGD) cuentan con estructuras de administración orientadas al cumplimiento de objetivos estratégicos generados a partir de procesos de planificación participativa.
3. El desarrollo de productos y servicios y de la oferta complementaria a las actividades turísticas, se basa en un adecuado conocimiento de la demanda turística actual o potencial para el destino lo que implica disponer de un eficiente sistema de inteligencia de mercados.
4. El liderazgo institucional que el organismo de turismo puede ejercer estará sujeto a su capacidad para orientar y conducir el proceso de desarrollo turístico. La estructura organizacional para la gestión puede ser diversa según la realidad regional y los mecanismos de financiamiento, pero los elementos comunes que prevalecen son: un grupo directivo público – privado, un equipo técnico representante de las instituciones especializadas, una gerencia y un equipo de apoyo administrativo financiado con aportes mixtos.

5. A nivel local las municipalidades de Las Cabras, Litueche y La Estrella configuran una verdadera “plataforma” de gestión.

Un aspecto importante a considerar recae en lo que podemos denominar *responsabilidad gerencial en el destino.* Se trata de contar con un equipo directivo del destino con respaldo profesional, responsable de la ejecución y seguimiento del Plan Estratégico y sus respectivos proyectos. Esto significa que asumirá la tarea de asegurar el cumplimiento efectivo de los compromisos de las instituciones públicas y privadas que operan en el destino, trabajando en función de un programa evaluado según metas de gestión relacionadas con el incremento de la oferta turística, diversificación de mercados, incremento del gasto, entre otros indicadores.

Como se desprende de los puntos tratados anteriormente, no es condición suficiente para el éxito de un destino turístico, que cuente con una dotación de servicios de alimentación, alojamiento, transporte, etc., bien gestionados empresarialmente.

El destino debe ser planificado desde una perspectiva estratégica y ello implica que todos los programas e iniciativas que se ejecuten en su territorio, deben orientarse y proyectarse en la dirección expresada por los actores locales.

5. Plan de Acción para el destino Rapel

El Plan de Acción para el destino Rapel debe plantearse desde una perspectiva global como un Plan Integral o **Plan Maestro** que se vincula con aspectos del medio físico, sociocultural y, económico y de gestión que responde a la necesidad de generar en el corto plazo un marco de sustentabilidad para el desarrollo turístico de Rapel.

Para lograr un desarrollo económico turístico sustentable en el destino Rapel se requiere iniciar un trabajo de articulación entre actores privados y entre públicos y privados, con el propósito de identificar o generar encadenamientos productivos y redes de trabajo, siendo el fin último generar un clúster de turismo.

5.1 Modelo de intervención

Por el aún insuficiente nivel de articulación que presentan los empresarios turísticos en el destino Rapel, este trabajo de intervención se propone iniciar con la implementación de un Programa (instrumento CORFO) Nodo de Apoyo al Entorno Emprendedor, el que presenta dos características importantes para el destino:

- Es un instrumento que tiene como objetivo potenciar y dinamizar el entorno emprendedor a través del cofinanciamiento de programas que generen habilidades y competencias en personas o empresas que permitan promover la creación y desarrollo de nuevos negocios con alto potencial de crecimiento.
- Entrega apoyo para la realización de actividades relacionadas con el emprendimiento, tales como: cursos o talleres de creatividad, competitividad, liderazgo, lenguaje de negocios, redes de confianza, motivacionales, formativos, integración, negociación, entre otros; generación de instancias de reunión de emprendedores, plataformas educacionales, material educativo, premios de actividades, visitas a emprendedores, promoción de casos exitosos, ferias temáticas, formación de capacitadores en desarrollo de habilidades emprendedoras, traída de expertos internacionales, seminarios de globalización de emprendimientos, entre otros.

La presente propuesta apunta a financiar iniciativas utilizando aportes de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) solicitados a Endesa y Agrosuper, de manera de incorporarlos como actores activos del desarrollo sustentable del destino.

Con los recursos de este instrumento se plantea financiar las siguientes propuestas presentadas en el programa de inversiones.

- Programa de articulación de actores.
- Programa de apoyo al emprendimiento.
- Programa de Formación y Capacitación a Actores Locales (públicos y actores privados).
- Giras tecnológicas.

Se propone iniciar el trabajo de intervención con el Programa de Articulación de Actores, con el respaldo de la herramienta CORFO mencionada, pues permite convocar a actores públicos, agentes privados formalizados con ideas de nuevos negocios, agentes privados informales, y actores de gran magnitud (Endesa y Agrosuper) en una misma mesa. En torno a temas de nuevas iniciativas y encadenamientos productivos se pretende generar un ambiente de confianza y encuentro entre los distintos actores involucrados en el destino.

Mediante talleres de trabajo, mesas de negocios y otros, el programa pretende obtener además de la generación de nuevos negocios una base de articulación de agentes económicos y actores locales que soporten en un proceso de desarrollo económico local, de forma sustentable y permanente. Este apéndice del Programa de Fomento al Emprendimiento se espera se consolide en el mediano plazo con la creación de la Corporación de Desarrollo Turístico de Rapel, y otras iniciativas de asociación gremial capaces de tomar el liderazgo y conducción del desarrollo económico local del destino Rapel. Este es uno de los propósitos de incorporar a Endesa y Agrosuper en la iniciativa en esta etapa, y también la razón para solicitar aportes de RSE, por cuanto a futuro la participación de estas dos entidades, gravitantes para la zona contribuyan con financiamiento para iniciativas tales como una gerencia de destinos para Rapel.

En una segunda etapa, no necesariamente al término del Nodo de Apoyo al Entorno Emprendedor, se propone implementar un Programa de Emprendimiento Local (PEL), que tiene como objetivo apoyar a los emprendedores de una localidad para que mejoren su gestión, desarrollen sus competencias y capacidades y puedan acceder a nuevas oportunidades de negocios

Un resultado esperado de la primera intervención con el Nodo de Apoyo al Entorno Emprendedor, es la identificación de empresas que en distintos ámbitos presenten condiciones para participar en procesos más avanzados de desarrollo económico, que tengan mercados más consolidados, estructuras más sólidas y clara vocación comercial.

El trabajo de diagnóstico inicial realizado en el presente estudio, nos indican los cinco temas bajo los cuales se estima pertinente articular el instrumento PEL. Estos son:

- Eco eficiencia y calidad, considerando a todas las actividades económicas que impactan en el entono del lago Rapel, de forma de asegurar el establecimiento de normas y modelos de producción que generen una cultura de sustentabilidad y calidad acorde a las exigencias del mercado turístico.
- Ruta Patrimonial, apoyando a los empresarios locales a reorientar sus actividades en torno al comercio generado por el turismo de interés patrimonial, tangible e intangible disponible en Rapel.
- Alojamientos turísticos, el que considera trabajar con empresarios de alojamiento turístico, mejorando la calidad del servicio, y apuntando a elevar el perfil del turista atendido.
- Gastronomía, que está orientado a los establecimientos de alimentación, y pretende direccionar su oferta hacia una gastronomía que genere identidad local y que sea componente importante del patrimonio intangible de Rapel.

- Comercio y servicios turísticos, que pretende mejorar la presentación, atención del cliente, diversidad de oferta de los establecimientos comerciales (supermercados, mini market y comercio en general)

Aunque se espera que los participantes en cada uno de los PEL sean identificados durante la ejecución del Nodo de Apoyo al Entorno Emprendedor, se considera la incorporación de empresas que no hubiesen participado de la primera iniciativa.

El resultado esperado de cada uno de los PEL es generar una base empresarial madura y preparada para establecer un estándar de alta calidad y sello distintivo en el servicio y entrega de productos turísticos.

Algunos proyectos que se propone impulsar utilizando esta herramienta CORFO son:

- Cursos de Capacitación en actividades relacionadas con turismo.
- Instauración de concurso gastronómico.
- Capacitación en calidad (establecimientos gastronómicos formalizados).
- Capacitación en preparación de alimentos.
- Adquisición de equipamiento básico para sistematizar la gestión en establecimientos turísticos y gastronómicos.
- Mejora de estándar de eco eficiencia en la gestión de las empresas turísticas y comercio del Lago Rapel.
- Mejoras de instalaciones domiciliaras de tratamiento de aguas servidas en establecimientos turísticos.
- Desarrollo de índices de calidad de establecimientos de servicios gastronómicos.
- Desarrollo de índices de calidad e higiene de establecimientos pequeños productores de productos gastronómicos.
- Desarrollo de Infraestructura y equipamiento turístico para pequeños productores gastronómicos de las comunas de La Estrella, Las Cabras y Litueche.

Estas propuestas e iniciativas son financiadas en su totalidad o parcialmente por cada uno de los PEL propuestos. En aquellos casos en que el financiamiento sea compartido, el PEL es el instrumento que propicia la iniciativa, siendo parte del trabajo del equipo profesional que lo ejecuta, el responsable de incentivar a los participantes a acceder a otros instrumentos de fomento para concretar la iniciativa impulsada bajo el alero del PEL.

Para que esta vinculación entre distintos instrumentos de fomento de diferentes instituciones públicas tenga el efecto esperado, es requisito una adecuada coordinación del Gobierno Regional, en cuanto a asegurar montos de financiamiento de los diferentes instrumentos a utilizar en Rapel. Al final de este apartado se propondrán condiciones mínimas para el éxito de esta propuesta. Un tercer instrumento de fomento a utilizar en la propuesta es el Nodo para la Innovación, que es importante considerar porque:

- Promueve la innovación en micro, pequeñas y medianas empresas a través del fomento de la asociatividad, vinculación con fuentes de información, acceso a redes y soluciones tecnológicas.
- Apoya actividades tales como: diagnósticos, cursos y talleres de asociatividad; instrumentos públicos y privados de apoyo a las empresas de menor tamaño; conformación de redes empresariales de clientes, proveedores y competidores; tecnologías y proceso de innovación, entre otros.

La puesta en marcha de este instrumento CORFO ocurre una vez que se ha detectado entre los participantes de las anteriores iniciativas (Nodo de Apoyo al Entorno Emprendedor y cada uno de los PEL) un segmento de potenciales participantes que asuman el desafío de generar redes de articulación, encadenamientos, y dar valor agregado a los servicios y productos entregados en el destino Rapel.

Las iniciativas que se espera financiar con este instrumento son:

- Programa de Innovación gastronómica.
- Capacitación en calidad, (técnicas culinarias, innovación culinaria, higiene, administración).
- Capacitación en preparación de alimentos.
- Adquisición de equipamiento básico para sistematizar la gestión en establecimientos turísticos y gastronómicos.

Las iniciativas propuestas por el equipo profesional en esta etapa de la intervención es menor, por cuanto se espera que se dé un alto nivel de madurez y consolidación de redes y articulación de agentes económicos, por lo que las propuestas debiesen ser ya propias de la o las asociaciones gremiales emergentes o consolidadas en esta etapa.

Al inicio o durante la ejecución de esta tercera herramienta CORFO se considera ya la participación activa de la Corporación de Desarrollo Turístico de Rapel (propuesta como iniciativa en la primera fase de intervención) quien debiese ser parte activa de la conducción del proceso.

Se propone también de manera transversal, una serie de iniciativas y propuestas dispuestas en este documento, pero que deben ser implementadas por servicios públicos en sintonía con los requerimientos y necesidades planteadas por los participantes en la aplicación de las herramientas CORFO Nodo para la Innovación y PEL. Dichas propuestas, entre otras, asociadas a fuentes de financiamiento de instituciones públicas son las siguientes:

- Cursos de Capacitación en actividades relacionadas con turismo.
- Fomento del deporte náutico en Lago Rapel.
- Instauración de concurso gastronómico.
- Concientización medio ambiental a empresarios, población local y visitantes.

- Mejoras de puntos de tratamiento de aguas servidas (mejora de la planta y de alrededores para lograr mejor aislamiento respecto de la comunidad circundante).
- Nuevos puntos de tratamiento de aguas servidas.
- Ordenanzas de medio ambiente, fachadas, ruidos, etc..
- Desarrollo Código de Conducta del Turista.
- Ordenanza uso de embarcaciones en el lago.
- Zonificación de lago.

Se plantea que la implementación de estas propuestas sea acorde a demandas o iniciativas de los actores participantes, de forma que el sector privado se las apropie y haga suyas. Lo anterior permitirá establecer puntos de encuentro entre los actores privados, y temas de articulación entre el sector público y privado que sean beneficiosos para la gestión turística del destino. Dentro de las condiciones necesarias para el éxito de esta propuesta se encuentra el que las entidades que se hagan responsables de la implementación de los diferentes instrumentos CORFO hasta acá mencionados conozcan y compartan la filosofía implícita en la aplicación de los mencionados instrumentos.

Por último, se estima que la zona requiere una decidida y profunda intervención del sector privado en iniciativas que también pueden contar con el respaldo del instrumental de fomento productivo disponible en la región, las que están asociadas a los siguientes programas de la presente propuesta. Las áreas críticas de intervención corresponden a:

- Innovación gastronómica.
- Formalización de actividades turísticas.
- Adquisición de equipamiento básico.
- Mejoramiento estético de los establecimientos comerciales borde de caminos.
- Mejoras de instalaciones domiciliaras de tratamiento de aguas servidas en establecimientos turísticos.
- Mejora de los estándares de calidad y apoyo a la inversión en infraestructura y equipamiento de los alojamientos y comercio.
- Diversificación de la oferta de productos y servicios turísticos.
- Cursos de Capacitación en actividades relacionadas con turismo.
- Desarrollo de instalaciones de exhibición de productos de la zona en establecimientos turísticos y comerciales.

Los instrumentos que se cree serían los más apropiados para atender los requerimientos de los actores productivos locales, y que permitirían dar cuerpo a los programas propuestos por el presente estudio se explicitan más adelante.

5.2. Condiciones necesarias para el éxito de la propuesta

Para que la propuesta planteada en este documento logre los objetivos planteados, se requiere de una serie de condiciones, a saber:

1. El compromiso formal de las instituciones públicas y Gobierno Regional de focalizar un monto de recursos suficientes para un periodo de cinco años, canalizados en los instrumentos de fomento señalados, y explicitados en las sendas fichas de proyectos y programas.
2. Aunar esfuerzos entre las instituciones que intervienen en Rapel para privilegiar el surgimiento y fortalecimiento de organizaciones gremiales y sociales con capacidad para gestionar el destino.
3. Incorporar en los requisitos de ejecución de los diferentes instrumentos de fomento utilizados, el sello de la presente propuesta, en cuanto al carácter articulador y de desarrollo local que se espera ocurra después de las intervenciones.
4. Posicionamiento de la Corporación de Desarrollo y Protección del Lago Rapel (CODEPRA), a objeto de contar con una entidad que lidere el proceso de desarrollo local, especialmente la implementación del primer instrumento de fomento, de forma de asegurar la ejecución de las diversas iniciativas en forma coherente y de responsabilizarse de la implementación del Plan de Gestión de la ZOIT actualmente, que también forma parte de esta propuesta.

5.3. Programas y proyectos de desarrollo turístico

El plan para el destino Rapel está conformado por un conjunto de programas vinculados con los objetivos planteados anteriormente. Estos programas, dirigidos a dar respuesta a las brechas identificadas anteriormente, son los siguientes:

- Gestión público –privada.
- Ordenamiento territorial.
- Calidad de los servicios turísticos.
- Sensibilización y conciencia turística.
- Capacitación de los recursos humanos.
- Desarrollo de productos turísticos.
- Infraestructura equipamiento, e instalaciones.
- Gestión ambiental.
- Fomento Productivo.
- Marketing turístico.

Cada uno de estos programas presenta una directa vinculación con los objetivos estratégicos planteados para el destino y su éxito dependerá principalmente de la

capacidad de los actores regionales y locales para coordinar iniciativas y recursos que aseguren una intervención sostenida en el tiempo.

Tabla N°1.

Vinculación objetivos estratégicos y programas de desarrollo turístico propuestos

	Gestión público-privada	Ordenamiento Territorial	Calidad de los servicios turísticos	Sensibilización y conciencia turística	Capacitación de los RR.HH.	Desarrollo de productos turísticos	Infraestructura, equipamiento e infraestructura	Gestión ambiental	Fomento Productivo	Merketing turísticos
Impulsar un proceso de gestión y ordenamiento territorial que contribuya a la sustentabilidad turística del destino en el largo plazo.										
Mejorar la calidad de servicio y gestión de las empresas turísticas fomentando una actitud de excelencia.										
Fortalecer la oferta turística diseñando y creando nuevos productos y servicios que incentiven un incremento del gasto y permanencia en el destino.										
Lograr reconocimiento de marca del destino a través de atributos concretos: sustentabilidad, diversidad de actividades para disfrutar, destino familiar y seguro, destino cercano y accesible todo el año que se reflejen no sólo el ámbito comunicacional y promocional, sino también en la estética del paisaje y arquitectura del destino.										
Impulsar la puesta en marcha de una estructura de gobernanza del destino que contribuya a impulsar un modelo sustentable para la gestión turística del destino a largo plazo.										
Reducir la estacionalidad de la actividad turística.										
Estimular una conciencia de “destino acogedor, responsable con el medio ambiente y seguro de visitar”, mediante el compromiso de sus habitantes y en particular de sus autoridades locales.										

5.3.1 Programa de Gestión Público Privada en Turismo

Objetivos del Programa

El objetivo central de este programa es fortalecer los mecanismos de articulación entre los actores que conforman del destino, lo que constituye una demanda explícita en todas las regiones del país. En este sentido la vinculación entre instituciones públicas y entre éstas y los gremios del sector se ha visto facilitado por el muto interés de trabajar en las Mesas de Trabajo Publico-Privadas constituidas en Rapel, aunque a la fecha no existe una estructura sólida de gestión que asegure una mejor vinculación entre las iniciativas.

Los principales objetivos específicos son:

- Disponer de herramientas que aseguren un seguimiento y retroalimentación de los programas y proyectos impulsados por las autoridades regionales.
- Estimular al sector empresarial a establecer instancias de trabajo permanente con los actores públicos y privados relacionados con el sector.
- Apoyar la generación de una estructura formal de gestión
- Compatibilizar y coordinar las distintas iniciativas entre instituciones que cuentan con instrumentos de fomento productivo.

Proyectos Básicos del Programa

Para lograr los objetivos planteados, se propone el desarrollo de los siguientes proyectos específicos:

Proyecto 1

Articulación de Actores Públicos y Privados

El proyecto pretende generar una red de trabajo entre representantes del sector público, municipios y el sector privado como una etapa previa a la conformación de una estructura de gestión para la **Gobernanza** del destino Rapel. Este proyecto involucra la ejecución de 2 acciones:

Acción 1: Posicionamiento de la Corporación de Desarrollo y Protección del Lago Rapel

La acción pretende fortalecer la organización de las actuales estructuras existentes en el destino, mediante el posicionamiento de la Corporación de Desarrollo y Protección del Lago Rapel, que siguiendo el modelo de otras corporaciones, convoque a las principales empresas (y turísticas y no turísticas) de la zona, a los municipios y al Gobierno Regional, con el fin de lograr una efectiva articulación de las acciones a implementar en el Destino.

Acción 2: Fortalecimiento de la Mesa de Turismo de Rapel

La conformación de un grupo de trabajo en la zona ha sido una tarea que SERNATUR ha desarrollado en el marco de la Mesa de Trabajo Público-Privada Ambiental liderada por la SEREMI de Medio Ambiente. A partir del trabajo realizado hasta la fecha se espera fortalecer el trabajo en diversas líneas de acción que se han definido como prioritarias para el sector.

Proyecto 2

Formalización de Empresas Turísticas

El proyecto consiste en regularizar la situación de las empresas que aún no cuentan con una prestación formal de servicios turísticos, de modo de asegurar el cumplimiento de requisitos necesarios en al ámbito tributario, sanitario y otros que permitan su operación bajo un régimen de constitución legal.

Proyecto 3

Observatorio Turístico del Destino Rapel

El proyecto consiste en proveer de información relativa al comportamiento de la demanda turística en el destino Rapel, de tal forma de facilitar la toma de decisiones al sector privado y generar un instrumentos de monitoreo para evaluar el impacto de las iniciativas ejecutadas en Rapel. Este Observatorio, el primero en su tipo en la zona se centrará en el registro y procesamiento de información de tipo económico, ambiental, sociocultural y de gestión del destino turístico Rapel.

Proyecto 4

Gestión de la Declaratoria de Zona de Interés Turístico (ZOIT)

La puesta en marcha de la Subsecretaría de Turismo ha constituido un hito que la Región de O´Higgins y, particularmente la zona de Rapel, deben aprovechar para generar un instrumento de fomento al desarrollo de la actividad turística, bajo un esquema de manejo respaldado por una gestión integral liderada por la Corporación de Desarrollo y Protección del Lago Rapel (siguiendo lo definido en la Ley 20.423).

La solicitud de declaratoria de ZOIT Rapel, requiere una decidida gestión ex antes y ex post, que permita alcanzar los ambiciosos objetivos que se propusieron en tal declaratoria, en particular, aquellos relacionados con conservar el valor ambiental del territorio, para lograr un escenario sano que haga posible hacer sostenible la actividad turística que ese escenario sustenta.

5.3.2 Programa Ordenamiento Territorial

Objetivos del Programa

- Generar un marco jurídico que permita fortalecer la capacidad de gestión y regulación para el sector turismo al mismo tiempo que asegura la participación de las instituciones del Estado directamente vinculada con el desarrollo del turismo de intereses especiales.
- Establecer y/ o asegurar la aplicación de normativas que contribuyan a incentivar la conservación del patrimonio cultural y paisaje de la zona.
- Facilitar las decisiones para el ordenamiento de las actividades turísticas en el ámbito territorial local y regional en el destino Rapel.

Proyecto 1

Elaboración de Ordenanzas Municipales de apoyo al Turismo

La elaboración de este instrumento de planificación tiene el objetivo de disponer de normativas que respalden la actuación del municipio en materias de ordenamiento territorial y medio ambiente, de tal forma de facilitar la disposición de medidas específicas conducentes a la sustentabilidad de la actividad turística a nivel local.

Dentro de las prioridades de ordenanza se deben considerar, entre otras:

- Ordenanza de Medio Ambiente.
- Ordenanza canina.
- Ordenanza de fachadas.
- Ordenanza de ferias libres.
- Ordenanza de publicidad en la vía pública.
- Ordenanza de zonas de protección arquitectónica.

En este proyecto se incluye:

- Realizar una revisión de las ordenanzas y mecanismos de control, para los propietarios y/o arrendatarios que hacen un uso irregular de terrenos con fines turísticos sin las debidas aprobaciones y autorizaciones.
- Realizar una revisión de la norma y mecanismos de control de sitios eriazos con el fin de controlar la disposición de residuos de forma ilegal.
- Generar líneas de financiamiento especiales para evitar la instalación de descargas de fluidos al lago de los establecimientos turísticos y condominios.
- Reglamentar la construcción y el estilo de las fachadas de edificios comerciales en las comunas involucradas.

Proyecto 2

Regulación y Zonificación del Lago Rapel

Este proyecto tiene el propósito de fortalecer la capacidad de control y regulación de las actividades náuticas en el Lago Rapel, lo que implica entre otros aspectos, limitar el uso de motos acuáticas a ciertos sectores de lago, reducir riesgos de conducción, elevar el monto de las multas por conductas imprudentes en el lago.

Proyecto 3

Restauración del Paisaje Natural y Cultural

Este proyecto tiene como principal objetivo lograr una nueva valoración y restauración sobre paisaje natural y humano a partir de los elementos constitutivos de la identidad de marca con el objetivo de alinear el entorno del área de influencia del destino Rapel.

En este marco se requerirá diseñar e implementar plan de paisajismo para puntos visuales claves en el "bordelago" y a lo largo de las rutas y circuitos turísticos identificados.

Proyecto 4

Fortalecimiento de la Identidad de Circuitos Rurales

El objetivo de este proyecto vinculado al ordenamiento territorial y al desarrollo de productos turísticos es generar un zonificación turística de la zona que comprende las comunas de Las Cabras, La Estrella y Litueche, estableciendo una sistematización de experiencias en cada una y considerando como centro de distribución el núcleo situado en el Lago Rapel. El proyecto implica:

- Realizar un levantamiento en las comunas involucradas para seleccionar en forma consensuada aquellos inmuebles más valiosos para componer la Ruta Patrimonial y postular a un plan de puesta en valor.
- Desarrollar un plan de señalización turística y ambiental alineado con los elementos de la imagen de marca y el estilo paisajístico establecidos.
- Mejorar ubicación e instalaciones de la oficina de información turística bajo los principios de la estética de marca.
- Diagnosticar estado y medidas de recuperación de edificios patrimoniales con uso potencial para la actividad turística a lo largo de las rutas patrimoniales identificadas.

5.3.3 Programa de Calidad de los servicios turísticos

Objetivos del Programa

El programa se orienta principalmente incorporar en los servicios turísticos del destino un procese de mejora continua respaldado en la normativa de calidad, con el objeto principal de satisfacer las expectativas de los turistas. Esto implica el desarrollo y puesta en marcha de nuevos procesos de gestión al interior de las empresas. Se proponen los siguientes objetivos específicos:

- Estimular la aplicación de nuevos y más exigentes estándares de calidad en las micro y pequeñas empresas turísticas en la zona del lago Rapel.
- Proponer y estimular la implementación de modelos de gestión y aseguramiento de calidad para empresas turísticas.
- Generar nuevas normas de calidad para empresas que prestan servicios de transporte y alimentación.
- Crear incentivos reales para las empresas certificadas bajo el sello de Calidad Turística de Chile.
- Adoptar y/o crear indicadores y sistemas de información que permitan mejorar la transparencia del mercado de servicios turístico.
- Estimular un uso más eficiente de los instrumentos destinados a fomentar la capacitación (SENCE u otros) que están siendo subutilizados por la empresa turística nacional.
- Coordinar y focalizar la implementación de programas de capacitación en turismo, que permitan a los recursos humanos que se desempeñan en el sector, alcanzar las competencias requeridas para obtener la certificación de calidad establecida para el caso.

Proyecto 1

Manejo de Técnicas Gastronómicas orientadas a la innovación en la Restauración

El objetivo de este proyecto es entregarla a un grupo de empresas dedicadas al rubro gastronómico asesoría técnica destinada a mejorar y diversificar su oferta. Esto implica cumplir con las siguientes acciones:

- Identificar las brechas más significativas, que en el ámbito de la calidad de gestión y conocimiento técnico exhiben las empresas del rubro gastronómico del Lago Rapel.
- Entregar conocimientos técnicos que permitan a los participantes disminuir las brechas detectadas.
- Asesorar a las empresas participantes en el proceso de implementación de las medidas propuestas para cerrar brechas.

Proyecto 2

Gestión de Calidad

Este proyecto está orientado a incrementar la calidad de los servicios turísticos que actualmente ofrecen las empresas turísticas del destino, especialmente en los rubros de alojamiento y alimentación. Para tal efecto se plantea implementar un programa de trabajo a nivel individual, de tal forma de abordar las brechas de calidad identificadas en el diagnóstico realizado durante el año 2012.

Proyecto 3

Implementación del distintivo "Las Cocinas de Rapel".

La idea principal de este proyecto es trabajar en una iniciativa dirigida a crear un distintivo que identifique la cocina del destino, lo que supone establecer un nivel de servicios de calidad y un mayor grado de pertenencia con la marca Rapel, basado en la oferta gastronómica con producción local.

Proyecto 4

Curso de Guías de Turismo según Norma INN

El curso está orientado a capacitar a un grupo de jóvenes de la zona que están cumpliendo funciones o tengan interés de formarse como guías de turismo, según las normas de calidad del INN – SERNATUR. Corresponderá definir el tipo de capacitación específica para asegurar la pertinencia con la demanda local en la zona.

5.3.4 Programa de Sensibilización y Conciencia Turística

Objetivo General

El programa pretende crear conciencia turística respecto de la importancia y necesidad que este tema tiene para el desarrollo local. Los objetivos principales son los siguientes:

- Incentivar en la comunidad local a cultivar una actitud de acogida con el visitante a la zona de Rapel.
- Fomentar el respeto por el medio ambiente y el patrimonio cultural como elementos básicos para la identidad de los destinos turísticos.
- Generar una campaña comunicacional para la comunidad escolar de las comunas vinculadas al destino Rapel.

Proyectos Básicos del Programa

Los proyectos específicos son los siguientes:

Proyecto 1

Rapel Destino Seguro

Se trata de reforzar la seguridad del destino Rapel, a objeto de generar conjuntamente con las instituciones de seguridad (especialmente con Carabineros de Chile), los propios empresarios turísticos, la comunidad residente y los propietarios de segunda residencia, un plan de seguridad que permita reducir los delitos comunes que pueden afectar a las familias residentes y turistas.

Este programa contempla al menos dos iniciativas de corto plazo:

- Aumentar rondas policiales entre Diciembre y Marzo.
- Implementar plan “Vecino Atento” en condominios y zonas urbanas cercanas al lago para coordinar a los habitantes con carabineros.

Proyecto 2

Formación de Monitores en Turismo

El proyecto se orienta a profesores de educación básica y media, interesados en generar Aulas Turísticas y conformar una red para fomentar el uso del tiempo libre y la protección ambiental. Asimismo pretende estimular la creación de Clubes de Turismo que contribuyan a incrementar la demanda por actividades náuticas y otras al aire libre.

Proyecto3

Aplicación de un Código de Conducta del Turista en Rapel

El proyecto consiste en fomentar la aplicación de un código voluntario de conducta en la zona del Lago Rapel respaldado en el Código Ético Mundial para el Turismo, de tal modo de estimular a los visitantes a contribuir con iniciativas destinadas a valorar el patrimonio cultural, proteger el medio ambiente y asegurar el respeto por la comunidad local durante todo el período de su visita a la zona.

Proyecto 4

Concurso *Te Invito a Conocer Mi Comuna*

Este concurso, ya cuenta con una primera versión 2012 en el marco del presente estudio y su objetivo es contribuir a la sensibilización de los alumnos de enseñanza básica de las cuatro comunas ribereñas mediante un ejercicio simple de invitación a visitar la zona, mencionando sus principales atractivos turísticos.

5.3.5 Programa de Capacitación de Recursos Humanos

Objetivos del Programa

La competencia técnica del personal que trabaja en los servicios constituye una ventaja competitiva de primer orden. Esto implica trabajar bajo un enfoque de formación continua cuyos principales alcances se orientan a:

- Incrementar los niveles de capacitación del personal de servicios turísticos, de tal manera de acortar la brecha existente entre calidad de la prestación del servicio y expectativas de los visitantes.
- Estimular un uso más eficiente de los instrumentos destinados a fomentar la capacitación (SENCE u otros) que están siendo subutilizados por los empresarios turísticos.
- Contribuir a la creación de una oferta específica de "capacitación en el trabajo" en el destino Rapel.

Proyectos Básicos del Programa

Consecuente con lo planteado, la estrategia implica el desarrollo de los siguientes proyectos:

Proyecto 1

Curso de Capacitación en Productos y Servicios Turísticos.

Este programa se orienta a fortalecer la capacidad de los actores públicos y privados locales para desarrollar un trabajo que contribuya a mejorar la rentabilidad del sector turismo. Las áreas de capacitación prioritarias son: Actividades náuticas, Gastronomía, Servicios Generales, Manipulación de Alimentos y Calidad.

Como una medida destinada a lograr una capacitación acorde a la demanda de los visitantes a la zona de Rapel y a las necesidades de las empresas turísticas, se propone desarrollar el programa bajo el modelo de competencias laborales.

Proyecto 2

Programa de Giras Tecnológicas

El proyecto consiste en realizar un conjunto de giras tecnológicas, con la participación de empresarios, funcionarios públicos, y funcionarios municipales en destinos priorizados dentro del país, en los que se puedan recibir información y experiencias aplicables en desarrollo sustentable para el área de Rapel. Se recomiendan las comunas de Pucón y Panguipulli.

Proyecto 3

Capacitación sobre Técnicas de Producción Gastronómica Artesanal orientada a Pequeños Productores de Frutas y Lácteos.

Este proyecto tiene el objetivo de entregar conocimientos a los empresarios turísticos del sector de gastronomía, de tal forma de asegurar un servicio de mayor calidad, al mismo tiempo que se logran incorporar nuevos procesos para el manejo de los negocios gastronómicos locales.

Proyecto 4

Capacitación en Eco eficiencia para Empresas Turísticas

Este proyecto tiene el objetivo de entregar conocimientos básicos para que los empresarios turísticos del sector de alojamiento aplique técnicas destinadas a reducir y hacer más eficiente el consumo de energía y agua, así como para disponer de un mejor manejo de basuras.

5.3.6 Programa de Desarrollo de Productos Turísticos

Objetivos del Programa

Uno de los desafíos que enfrenta la actividad turística nacional en el destino es la insuficiente oferta de productos y servicios que permitan al visitante disfrutar de una mayor diversidad e intensidad de experiencias vinculadas a los deportes náuticos, la naturaleza, el turismo rural, al mismo tiempo que se protege el patrimonio natural y cultural. Este programa está orientado a fomentar el diseño y operación de nuevas actividades y crear nuevos servicios para los segmentos especializados:

- Identificar nuevas oportunidades de negocios que permitan poner en valor la condición rural del destino Rapel.
- Incentivar procesos de innovación en la industria turística.
- Estimular al sector privado para adaptar y/o crear nuevos productos más adecuados a las exigencias de la demanda habitual del destino.
- Incrementar la participación de comunidad local en el desarrollo de oferta turística.
- Diversificar la base de productos turísticos ofertados para el mercado turístico de la Región Metropolitana.

Proyectos Básicos del Programa

Para lograr los objetivos planteados, se proponen los siguientes proyectos específicos:

Proyecto 1

Desarrollo de Productos Turísticos No Tradicionales

El objetivo de este proyecto es crear una oferta gastronómica, recreativa y artesanal aprovechando las condiciones que ofrece la zona. Esto implica trabajar en base a las siguientes iniciativas específicas:

- Desarrollar en conjunto con Endesa una muestra sobre energías limpias en las inmediaciones de la central Rapel.
- Recuperar tradiciones locales y actividades de entretención de carácter rural a partir de un calendario anual de actividades ligadas a la vida campestre especialmente dirigidas a visitantes.
- Apoyar la producción artesanal local de tejidos y líneas de productos gastronómicos para su comercialización en base a los principios del comercio justo, a partir de capacitación, el fomento de líneas especiales de apoyo económico para implementar los equipamientos necesarios para su desarrollo.
- Incluir en el calendario actividades especialmente diseñadas a partir de los establecimientos gastronómicos intervenidos (ej. Cocinas de Rapel, Competencia Gourmet Anual, etc.).

Proyecto 2

Ruta Gastronómica de Rapel

El objetivo de este proyecto es impulsar el desarrollo innovador de productos artesanales gourmet basados en la producción de alimentos de pequeños productores localespara su comercialización en base a los principios del comercio justo. Esto implica capacitación mediante líneas especiales de apoyo económico para implementar los equipamientos necesarios para su desarrollo.

El desarrollo de esta iniciativa permitirá diseñar una ruta gastronómica que permita poner en valor la producción local, estimulando directamente la asociatividad e integración de las principales empresas de la zona de Rapel, como es el caso de Agrosuper.

Proyecto 3

Red de Vitrinas de Productos Locales

El objetivo de esta iniciativa es seleccionar establecimientos estratégicamente ubicados a lo largo de las rutas turísticas diseñadas y con vocación de servicio para facilitar la instalación de una “Red de Vitrinas” destinadas a la difusión y comercialización cruzada de los productos artesanales y alimenticios de la zona.

Proyecto 4

Desarrollo de un Programa de Ecoturismo en Rapel

Para esta iniciativa se considera necesario diseñar circuitos de mínimo impacto para la observación de la naturaleza. Al mismo tiempo se requerirá poner en valor los humedales formados en Llallauquén como zonas protegidas y polos de desarrollo Ecoturístico.

Asimismo, se pueden incorporar otros espacios privados, lo que requerirá por ejemplo negociar con los dueños de parques naturales privados (Cocalán) o que permitan el acceso a determinados atractivos (Hacienda Topocalma).

Proyecto 5

Fomento al Deporte Náutico en Rapel

Se propone impulsar una escuela de deportes náuticos principalmente no motorizados (kayak, windsurf, remo, velerismo, etc.) orientada a formar a niños y jóvenes de enseñanza básica y media de las comunas ribereñas, en normas y buenas conductas de navegación.

Proyecto 6

Rapel Centro de Eventos

Uno de los principales desafíos de la zona es consolidar su oferta de actividades turísticas en diversas áreas de interés de los visitantes. Las condiciones locales se prestan favorablemente para la organización de eventos deportivos (náuticos y outdoor), tales como: Velerismo, Windsurf, Remo, Kayak, competencias de lancha, competencias de motos náuticas, cabalgatas, cicletadas, carreras, senderismo, entre otros.

Por otra parte, la tranquilidad que caracteriza la zona la hace propicia para la organización de seminarios, congresos y reuniones en general, sujeto a mejorar las condiciones de las instalaciones necesarias para estas actividades.

5.3.7 Programa de infraestructura, equipamiento e instalaciones

Objetivos del Programa

El principal objetivo es orientar las inversiones del Estado de acuerdo a los requerimientos de desarrollo en cada sector del destino y conforme a las necesidades de los productos turísticos priorizados en el plan. La construcción de infraestructura de acceso o servicios básicos, así como la instalación de planta turística es una condición necesaria para estimular la demanda turística, por lo que se requerirá una importante asignación de recursos públicos en el largo plazo.

Los objetivos específicos del programa son los siguientes:

- Identificar las inversiones básicas de soporte a la actividad turística que correspondan ejecutarse por los organismos del Estado.
- Coordinar la ejecución de obras de infraestructura necesarias para el desarrollo de los productos turísticos prioritarios.

Proyectos Básicos del Programa

El programa implica el desarrollo de los siguientes proyectos:

Proyecto 1

Construcción de Miradores Escénicos en el Entorno del Lago Rapel

El proyecto consiste en desarrollar una red de al menos tres miradores escénicos a lo largo del recorrido turístico de Rapel.

Proyecto 2

Instalación de Señalización Turística Vial e Interpretativa

El proyecto consiste en elaborar los proyectos de señalización turísticas necesarios para poner en valor los destinos relevantes. Y gestionar los recursos financieros para su ejecución.

Proyecto 3

Habilitación de Tramos para la práctica de Senderismo

Se requiere implementar inversiones de equipamiento que sean concordantes con el plan de marketing y promoción turística vinculada a la imagen del destino Rapel, destinada a la práctica de actividades de senderismo en la red de caminos de tierra aledaños al lago.

La red de senderos pedestres abarca los siguientes sectores:

- Fundo Valdebenito.
- Mirador Quilicura – Alameda –Cocalán.
- Hacienda y Parque Cocalán.
- Fundo Quebrado.
- Camino de las Ánimas y Tricahuera.
- Hacienda Topocalma.
- El Durazno – Llallauquén.
- Humedal de Llallauquén.
- Humedal de Pichidegua.
- Matanzas – Pupuya – Puertecillo.

Proyecto 4

Desarrollo de Rutas Escénicas

Se requiere la puesta en valor de un circuito de circunvalación del lago Rapel que integre el diseño de obras básicas, incluyendo señalética y miradores bajo el concepto de Ruta Escénica.

Proyecto 5

Construcción de Ciclo vías el entorno del Lago Rapel

La red de ciclo vías, aprovecha algunas existentes y desarrolla otras en aquellas zonas de mayor actividad turística. Los ejes previstos para las ciclo vías son los siguientes:

El Durazno – Llallauquén.

El Durazno – Estero Alhué.

Puente Tinguiririca – San José de Marchigüe.

La Estrella – Los Maitenes.

Matanzas – Pupuya – Puertecillo.

Quilicura – Cocalán

Mapa 2:
Proyectos de Infraestructura en Vías para ZOIT Rapel

Proyecto 6

Implementación de un Centro de Interpretación Ambiental y del Patrimonio Cultural.

Se trata de establecer una red de centros de información vinculados al concepto Ruta del Agua, que permita incorporar un sistema de interpretación representativo del ecosistema local y de los usos del agua.

Proyecto 7

Centro de Servicios Turísticos Rapel

El proyecto consiste en la construcción de un centro en terrenos con borde lago fácilmente accesible desde la ruta, con el propósito contar, mediante una concesión a un tercero, o bajo administración propia de servicios gastronómicos, de ventas de artesanías, ventas de productos de consumo diario, servicios turísticos y servicios recreativos para una amplia gama de edades de usuarios. Este proyecto brinda una oportunidad para congregar artesanos y otros pequeños productores de la zona.

Proyecto 8

Habilitación de un Centro de Eventos

Las condiciones de tranquilidad de la zona y la distancia a la ciudad de Santiago (menos de 3 horas), permiten estimar que la zona tiene una oportunidad aún no aprovechada, para generar una oferta dirigida al mercado de eventos. Para tal efecto, se requiere dotar de equipamiento básico para reuniones y convenciones a alguna de las empresas que actualmente ya cuenta con un manejo básico de esta actividad, ampliando la oferta de servicios para crear un Centro de Eventos.

Proyecto 9

Iluminación de Rutas entorno al Lago Rapel

El proyecto considera la instalación de luminarias y reemplazo de focos en mal estado en diversos puntos de las principales rutas de la zona, de tal forma de generar mayores condiciones de seguridad para el desplazamiento de personas y vehículos.

Proyecto 10

Construcción y Mejoramiento de caminos en Rapel

El proyecto responde a la necesidad de mejorar la red de caminos interiores del destino así como asegurar que las obras que actualmente se desarrollan en la denominada Ruta de la Fruta respondan a estándares de calidad y seguridad para el flujo que actualmente recibe la zona durante todo el año.

Una de las prioridades para fortalecer los circuitos turísticos del Destino Rapel, es completar los caminos pavimentados de circunvalación en torno al lago.

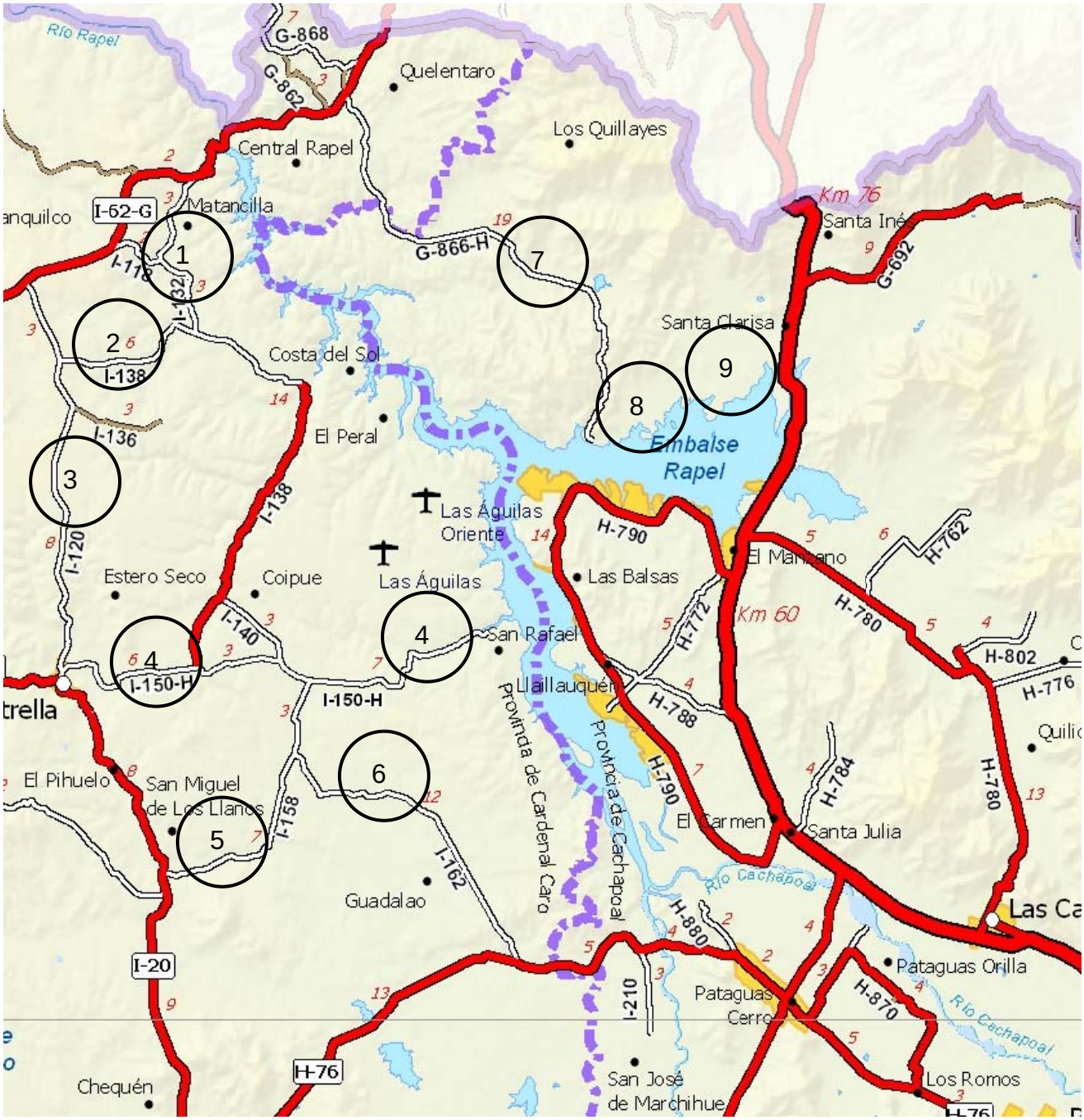
Así mismo, es necesario pavimentar o recuperar los caminos de acceso a los centros de servicios del Destino, es particular el camino que conecta La Estrella con el lago (Ruta I-150) y con Ruta de acceso por sector de la Represa (Ruta I-120).

Las rutas priorizadas para este proyecto son las siguientes:

Ruta	ID	Tramo	Distancia	Tipo de	Instalaciones

				acción	complementarias
I-132	1	Entre Ruta I-62-G y Ruta I-138	6 km	Pavimentación	- Señalización informativa - Señalización interpretativa
I-138	2	Entre Ruta I-132 y comienzo de pavimento de Ruta I-138 en sector Costa del Sol	5 km	Pavimentación	- Señalización informativa - Ciclovía
I-120	3	Entre Ruta I-62-G y La Estrella	11 km	Pavimentación	- Señalización informativa - Ciclovía
I-150-H	4	Entre La Estrella y Lago Rapel	16 km	Pavimentación	- Señalización informativa - Ciclovía
I-158	5	Entre Ruta I-20 y Ruta I-150-H	10 km	Pavimentación	- Señalización informativa
I-162	6	Entre Ruta I-158 y Ruta H-76	12 km	Pavimentación	- Señalización informativa - Ciclovía
G-866-H	7	Entre Ruta I-62-G y Lago Rapel	19 km	Pavimentación	- Señalización informativa - Ciclovía
G-866-H	8	Tramo nuevo Sector Santa Clarisa	2,5 k	Construcción y Pavimentación	- Señalización informativa - Ciclovía
G-866-H	9	Sector Santa Clarisa, tramo que conecta con Ruta-66	2,5 k	Pavimentación	- Señalización informativa - Ciclovía

Mapa 3:
Proyectos de Infraestructura Vial para ZOIT Rapel



5.3.8 Programa de Gestión Ambiental

Objetivos del Programa

El desarrollo sustentable del turismo responde a la necesidad de satisfacer las expectativas del visitante asegurando protección ambiental y respeto por las comunidades locales, al mismo tiempo que se generan beneficios económicos.

Este programa pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Proveer una calidad de la experiencia satisfactoria para el visitante.
- Resguardar condiciones del medio ambiente (físico, socio cultural y económico) que son determinantes para el desarrollo de las actividades turísticas.
- Incrementar la rentabilidad económica de la actividad turística para los residentes locales y sector empresarial.
- Proteger los valores culturales y la identidad rural del destino Rapel.

Proyectos Básicos del Programa

Para lograr los objetivos planteados, se propone el desarrollo de los siguientes proyectos específicos:

Proyecto 1

Campaña de Conciencia Ambiental a la Comunidad Local

El proyecto está dirigido a sensibilizar a la comunidad local respecto de la importancia y beneficios del turismo como actividad. Para tal efecto, se propone entregar una serie de charlas y talleres para la comunidad local, escolar, adulta y tercera edad, organizada y no organizada. Las actividades de difusión consideran charlas expositivas y entrega de material de difusión que permita generar un proceso de concientización respecto de los impactos favorables del turismo a nivel local y también de la responsabilidad de los residentes del destino para mitigar y prevenir efectos no deseados que se observan como consecuencia de la llegada masiva de turistas en temporada alta.

Proyecto 2

Implementación de Medidas de Eco eficiencia

El objetivo de este proyecto es ayudar a las empresas turísticas de Rapel a mejorar su desempeño ambiental y reducir sus costos operativos a través de la aplicación de prácticas que les permitan mejorar la eficiencia con la cual utilizan el agua, la energía y materiales en sus operaciones e instalaciones.

Proyecto 3

Manejo de basuras y control de contaminación

El proyecto se orienta a desarrollar un programa de separación y manejo de residuos a través de puntos limpios u otros métodos que implique el involucramiento y participación activa de la comunidad local (los habitantes gestionan transporte y comercialización de residuos para reciclaje), de los visitantes y de los empresarios del sector turístico.

Asimismo se requerirá trabajar en la revisión de mecanismos de control respecto de las descargas de fluidos al lago en establecimientos turísticos y condominios, además de los sitios eriazos con el fin de controlar la deposición de residuos de forma ilegal. Dentro de las acciones específicas de este trabajo se deberá considerar:

- Realizar al menos dos dinámicas anuales en terreno de limpieza y aseo del borde lago con involucramiento de la comunidad local y visitante a la par de la implementación de un programa de generación conciencia y respeto (ej. “Yo quiero un Rapel mejor / más limpio).
- Optimizar funcionamiento y ampliar la capacidad de las plantas de tratamiento actuales.
- Aumentar controles sanitarios y los montos de las multas por no cumplimiento. Destinar los fondos de las multas recaudadas a proyectos de mejoras sanitarias.
- Abrir una línea directa para denuncias ambientales.
- Reglamentar y controlar con mayor especificidad y bajo estándares de producción limpia la actividad de establecimientos de producción agroalimentaria, especialmente aquellos cercanos a atractivos turísticos, incluyendo reglamentación y control especial sobre estándares de higiene y manejo de las deposiciones de los animales que causan mal olor.

5.3.9. Programa Fomento Turístico

Objetivos del Programa

El principal objetivo del programa es apoyar las iniciativas de los empresarios del sector en distintos áreas del fomento, de tal forma de generar capacidades locales que sustenten la consolidación de negocios turísticos existentes en diversos subsectores (alojamiento y gastronomía, principalmente), así como otros que puedan crearse para satisfacer la demanda turística. Los objetivos específicos son los siguientes:

- Coordinar los esfuerzos gubernamentales orientados al emprendimiento en turismo.
- Contribuir a generar una oferta turística acorde a la vocación de la zona de Rapel, en concordancia con la demanda potencial por nuevos productos y servicios turísticos.
- Potenciar la integración y cooperación entre prestadores de servicios turísticos de modo de estructurar productos turísticos innovadores.
- Aprovechar los instrumentos de fomento disponibles y orientarlos a resolver brechas en aquellas áreas en que las empresas turísticas presentan mayor debilidad.
- Mejorar la difusión de los instrumentos entre los empresarios turísticos.

Proyectos Básicos del Programa

Para lograr los objetivos planteados, se proponen los siguientes proyectos específicos:

Proyecto 1

Programa de Fortalecimiento de los Gremios Turísticos

Se propone impulsar un trabajo de apoyo a la asociatividad gremial en el destino Rapel, especialmente a la Cámara de Turismo, de tal forma de asegurar que las iniciativas y proyectos que deberán impulsarse en el destino cuentan con una base empresarial respaldada en el trabajo asociativo. Al mismo tiempo, promover la asociatividad de los diferentes gremios relacionados con el turismo, promoviendo su incorporación y participación activa en la Corporación para el Desarrollo y Protección del Lago Rapel – CODEPRA, entidad de fomento y protección del desarrollo turístico local.

Proyecto 2

Fomento al Emprendimiento Local

El proyecto consiste en coordinar con los organismos competentes (CORFO, SERCOTEC, INDAP, SENCE, FOSIS, etc.), la otorgación preferente de los instrumentos de fomento productivo, para aquellas empresas que se localizan en sectores priorizados para la intervención en el destino.

5.3.10. Programa de Marketing y Posicionamiento Turístico

Objetivos del Programa

Este programa se ha planteado como principal objetivo lograr el posicionamiento de Rapel como destino turístico e identificar los principales segmentos de mercado para la oferta de turismo rural. Los objetivos centrales son:

- Posicionar a Rapel como un destino apropiado para disfrutar del turismo de naturaleza y de su patrimonio cultural.
- Ampliar la cuota del mercado regional y la permanencia del turista.
- Lograr la identificación del destino Rapel con la imagen de servicios de "buena calidad".
- Posicionar una imagen de destino asociada a la vocación rural que caracteriza a esta zona de Chile.

Proyectos Básicos del Programa

Los proyectos específicos son los siguientes:

Proyecto 1

Diseño y Posicionamiento de la Marca Destino Rapel

Este proyecto comprende diversas iniciativas de conformación y reforzamiento para posicionar la marca Rapel:

- Desarrollar elementos constitutivos de la identidad de marca de largo plazo aplicables como sello de denominación de origen, determinándolos en un manual de marca destino.
- Diseñar una mascota que sirva como nexo emocional con el público utilizable con fines comunicacionales transversales.
- Desarrollar piezas comunicacionales alineadas con la identidad de marca tanto digitales como impresas: Sitio web, aplicación Smartphone, aplicación GPS, mapas etc.
- Desarrollar folletería especial para Sernatur Santiago.
- Diseñar y producir merchandising.

Proyecto2

Desarrollo de Canales de Comunicación al Turista

El objetivo de este proyecto es fortalecer los canales de comunicación que permitan que los visitantes actuales y potenciales de la zona de Rapel puedan informarse en forma directa con los prestadores de servicios turísticos.

Para ello se proponen tres iniciativas de comunicación:

- Diseño, desarrollo y uso de sitio web y redes sociales como plataforma de comunicación y contacto activo con los visitantes y propietarios de segunda residencia.
- Incorporación de plataformas de Smartphone y GPS como medios comunicacionales in situ para quienes recorren la zona.
- Desarrollo de sistema inmobiliario que facilite el arriendo de casas de segunda residencia a quienes deseen ponerla a disposición de visitantes fuera de las temporadas de uso, de modo de incorporarlas más formalmente a la oferta de alojamiento del destino.

Proyecto 3

Red de Oficinas de Información Turística

La iniciativa considera a construcción, en material ligero de cabinas de atención de público. Las dimensiones estimadas son 3 x 3 mts, equipadas con un pequeño escritorio y silla. Será construido en material ligero.

Se proponen los siguientes puntos para instalar oficinas de información turística:

- Entrada norte del estero el Manzano.
- Frente a Viña La Rosa (puente Codao).
- Cruce Las Arañas.
- Plaza de Litueche.
- Plaza de Las Cabras.
- Plaza de La Estrella.

Proyecto 4

Calendario Anual de Eventos de Rapel

La idea de este proyecto es contar con información sistematizada de todas las actividades programadas por el sector turismo y especialmente por las municipalidades durante el año, de tal forma de atraer flujos de visitantes durante las épocas de alta, media y baja estación. Este calendario será la base para establecer un conjunto de actividades de difusión deportiva de la zona y por ello contribuirá a:

- Facilitar la organización y difusión de las competencias deportivas existentes: Rapel Cerro Abajo, Triatlón, etc.
- Estimular el desarrollo de un programa de competencias náuticas juveniles amateur con el fin de fomentar la competencia sana y la conducción segura en el lago, preferentemente en coordinación con la capitanía de puerto y los distintos clubes de la zona.
- Fomentar al menos una competencia náutica anual nacional de carácter profesional y jornadas competitivas sin motor de carácter nacional que incluya carreras de remos, veleros, etc., al estilo de la "Regata Storica de Venecia".
- Desarrollar un Concurso de Cocina Anual, abierto a la participación local en diversas categorías, con la participación de jueces referentes de la gastronomía chilena e internacional.
- Calendarizar festividades de carácter folklórico y agrario.
- Impulsar un calendario de muestras y competencias gastronómicas orientados a la promoción de la oferta gastronómica de toda la zona.

Proyecto 5

Plan de Comunicación y Relaciones Públicas del Destino Rapel

Este proyecto tiene como objetivo informar a la comunidad nacional y difundir las iniciativas que respaldan el proceso de cambio de Rapel, desde su problemática actual hasta su transformación como destino modelo de superación y reversión de problemáticas ambientales, a partir de principios de sustentabilidad que involucran a los sectores públicos y privados. Este proyecto implica:

- Contratar agencia de comunicaciones y relaciones públicas con expertise en diseño comunicacional y contratación de medios a nivel nacional.
- Diseñar campaña interna de sensibilización y concientización dirigida a habitantes locales, empresarios turísticos y actores de otras industrias sobre el estado de situación y los objetivos concretos respecto de Rapel como destino turístico y cuál es el rol de cada uno en el cambio de la situación actual en Rapel a través de su participación activa.
- Diseñar un plan de comunicación y relaciones públicas en destino dirigido al público visitante actual, con el objetivo de lograr una conexión emocional que impulse el involucramiento y colaboración con el destino. El plan debe incluir la comunicación de los objetivos que persigue el proyecto de cambio, de manera de sensibilizar y motivar a la acción al público, informando el modo en el que pueden contribuir a lograr dichos objetivos, así mismo como cada uno de los logros y contratiempos de relevancia que se registren.
- Involucrar, a través del plan de relaciones públicas, a la prensa general en los eventos programados en el calendario deportivo y cultural de Rapel.

- Involucrar, a través del plan de relaciones públicas, a la prensa especializada y general en los procesos de cambios realizados y los logros obtenidos en los establecimientos gastronómicos asesorados.
- Una vez avanzadas las implementaciones de las mejoras mencionadas en las estrategias de calidad y producto, diseñar cuatro campañas comunicacionales anuales (Estival, Semana Santa, Fiestas Patrias y fines de semana largo y eventos especiales) especialmente focalizadas en las comunas de Santiago de los públicos objetivo identificados.

5.4 Cronograma del Plan de Acción

El Plan de Acción propuesto para el destino Rapel contiene iniciativas programadas para un período de intervención de ocho años. Si bien la mayoría de las iniciativas se prevén para el corto y mediano plazo, incluso algunos de éstos ya se encuentran en fase de ejecución, dado que se iniciaron el año 2012 con recursos del Fondo de Innovación para la Competitividad o bien están integrados en la gestión desarrollada por SERNATUR, la SEREMI de Economía u otras instituciones, según se indica en el cuadro de calendarización propuesto.