

2019



INFORME 4
ACTUALIZACIÓN
PLADETUR CONCÓN
ETAPAS 4 Y 5

Presentación.....	2
1. Marco conceptual: Sistema de Control y Seguimiento.....	3
2. Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación del Cumplimiento Pladetur Concón.....	4
2.1	
Metodología.....	¡Error
! Marcador no definido.	
2.2 Métodos de Control del Plan Estratégico.....	5
3. Indicadores de Desempeño (Indicadores de efectividad y eficiencia).....	6
3.1 Indicadores de Desarrollo	7
3.2 Indicadores de Logros.....	9
4. Marco Operativo.....	10
5. Matriz de Seguimiento.....	32
6. Metodología Control de Gestión del Plan.....	34
7. Evaluación del Plan	35
8. Retroalimentación del Plan.....	36

De acuerdo a lo expuesto en el tercer Informe de esta consultoría, referido a la propuesta de actualización, en la cual se encuentran las iniciativas que debieran ser consideradas para su implementación, (tanto las de continuidad, como iniciativas nuevas), todas éstas deben contener acciones de control y seguimiento, para poder así proteger y evaluar su puesta en marcha y resultados. Además, es necesario que existan medidas de control y seguimiento a los lineamientos generales desde donde nacen estas iniciativas, para lo cual, el presente informe corresponde a la propuesta técnica del modelo de seguimiento y evaluación de la actualización del Plan de desarrollo turístico de la comuna de Concón.

El desarrollo del documento corresponde a la propuesta de incorporación de elementos que se levantaron en las instancias participativas y que cobran importancia por medio de un modelo de gobernanza integral con representación de actores públicos, privados y técnicos. Por otro lado, es importante medir la ejecución de la estrategia para el desarrollo turístico de la comuna, la que se base principalmente en constituirse y avanzar hacia ser un destino turístico único y reconocido; es así como se elabora la propuesta, para levantar indicadores de carácter estratégico y operativo.

Para desarrollar cada uno de las materias de control y seguimiento, se ha debido analizar el marco regulatorio, de las acciones del plan de trabajo (Pladetur), para lo cual resulta fundamental, considerar, nuevamente los diferentes instrumentos de planificación territorial y de gestión, que dan sustento a la generación de acciones controlables, propuestas, es así, como fueron consideradas;

- Política Nacional de Turismo.
- Estrategia Regional de Turismo.
- Pladeco.
- Otros Documentos Regulatorios Emanados desde el Municipio.

1. MARCO CONCEPTUAL: SISTEMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para efectos de esta consultoría, se entenderá con el proceso que determina lo que se está realizando, lo que se ha realizado y lo que se va a realizar, valorando y aplicando medidas preventivas y correctivas, para reorientar la acción hacia los objetivos en la forma precisa.

▪ Objetivo

Proponer un modelo de seguimiento, evaluación y retroalimentación bianual de la cartera de proyectos asociada a la actualización del Pladetur de Concón.

En el marco de lo planteado en este trabajo, se identifica y propone instancias específicas de control. Control de eficiencia o rendimiento, aquel que tiene por objeto verificar si se alcanzan las metas propuestas, en tiempo oportuno y con economía de recursos, sean estos humanos, materiales o económicos. Este tipo de sistema de control debe ser permanente para medir en todo momento el grado de progreso o atraso de un programa o de la ejecución de un trabajo, la economía o despilfarro de recursos que se advierta, y para aplicar oportunamente las medidas correctivas que sean necesarias cuando se note algún atraso, derroche o mal aprovechamiento de los recursos.

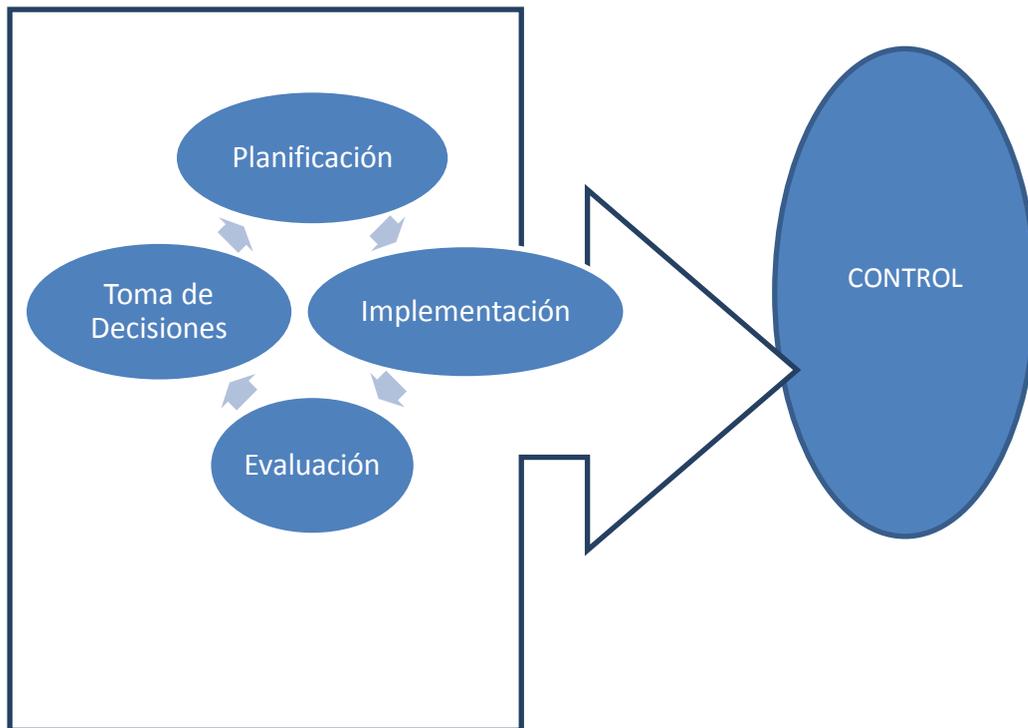
Por otro lado, para la elaboración, de un sistema de control y seguimiento óptimo, se considera importante generar acciones que permitan ser proactivos y eficientes a la hora de querer efectuar cada proyecto. Estas acciones se consideraron en tres etapas: Antes del proyecto (a Priori), durante el proyecto (Simultáneas) y luego de su ejecución (Posterior). Estas acciones permiten al encargado llevar un seguimiento de cómo realizar el perfil, y cuáles son los pasos a seguir, pudiendo tener un control total y disminuir gastos y costos innecesarios.

- Control a priori: También conocido como ex antes, es aquel que debe efectuarse antes de la ejecución del proyecto. Son las medidas que deben efectuarse en la etapa de postulación y que constituyen en gran medida a la autorización, obtención de recursos y planificación del proyecto.
- Control Simultáneo: Estas acciones son aquellas que deben efectuarse durante la ejecución del proyecto, son aquellas que deben ir revisando el cumplimiento de la planificación inicial. Debido a que pueden darse circunstancias inesperadas, existe la probabilidad de que aparezcan nuevas durante la ejecución que servirán en un futuro para disminuir los posibles errores que puedan existir.
- Control Posterior: Finalmente y luego de ejecutado el proyecto, es necesario realizar acciones que permitan controlar si efectivamente se ha cumplido con lo programado o ver si se cumplieron las metas establecidas por proyecto y que hay que mejorar. Es lo que también se denomina control ex post.

Para el éxito de un sistema de Control como el aquí propuesto, entre otros atributos, es necesario contar con información fidedigna y oportuna, para poder con ella, procesarla como una materia prima, donde sean los Indicadores quienes permitan medir los resultados a evaluar o controlar.

Dicho sistema tiene como objetivo promover la eficiencia y la eficacia en la gestión del desarrollo turístico de la comuna de Concón a través del PLADATUR, el uso de los recursos públicos y privados en los propósitos del plan y proyectos e iniciativas que surgieron del mismo.

2. SISTEMA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO PLADETUR CONCÓN 2019- 2022



La actualización del Plan de Desarrollo Turístico, “PLADETUR CONCÓN 2019 - 2022”, ha consignado en la etapa final, el diseño de un sistema o modelo de monitoreo, a través del cual se efectuará el seguimiento, evaluación del estado de avance y cumplimiento de los objetivos, acciones, gestiones, estudios, proyectos y programas, y ejecución de las propuestas, definidos para los 6 Ejes del desarrollo, que conforman la cartera de inversión del PLADETUR CONCÓN 2019 al 2022, tomando las decisiones correctas en la implementación y, cuando sea necesario, en la mejora y adecuación del PLADETUR CONCÓN 2019 – 2022 y sus iniciativas.

De igual manera, en esta etapa se propone la gobernanza, para la ejecución de la evaluación del PLADETUR CONCÓN 2019 al 2022, donde:

- Identifica los actores públicos y privados participantes del plan y formas de participación, en un nivel técnico – político.
- Identifica roles, funciones, tareas y actividades básicas a desarrollar por los distintos actores, fijando las responsabilidades correspondientes a los diferentes niveles de participación y proceso de toma de decisiones.
- Establece los mecanismos para la retroalimentación e integración del Plan.
- Identifica y define la institucionalidad, que ejecutará y realizará la función permanente de monitoreo o seguimiento del “PLADETUR CONCÓN 2019 - 2022”, para su evaluación y retroalimentación.

La retroalimentación que se deriva de la comparación entre lo planificado y lo efectivamente realizado, en un período de tiempo determinado, permite generar cursos de acción alternativos, corregir desviaciones y realizar los ajustes requeridos, para la optimización del instrumento rector del desarrollo turístico comunal.

El “PLADETUR CONCÓN 2019 - 2022” contiene propuestas de desarrollo asociadas a 6 Ejes Estratégicos de Desarrollo Turísticos, claramente definidos:

1. Gobernanza
2. Medio Ambiente
3. Desarrollo de Productos
4. Capital Humano
5. Logística e Infraestructura
6. Promoción y Comunicaciones

2.1 Metodología

El sistema de monitoreo y evaluación del “PLADETUR CONCÓN 2019 - 2022”, cuya lógica de estructura, diseño y operación, se sustenta en los conceptos metodológicos de monitoreo y evaluación del Marco Lógico¹, ha sido desarrollado, empleando la herramienta de productividad Excel, (aplicación informática de fácil usabilidad, operativa, flexible y dinámica) con el fin de efectuar la evaluación ex post de la Ejecución de la Cartera de Proyectos del PLADETUR CONCÓN 2019 – 2022, en la tipología Proyecto, Estrategias, Control de Ejecución y Meta; medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos y evaluar el desempeño municipal en la gestión del instrumento.

2.2 Métodos de Control del Plan Estratégico

Con el fin de fortalecer a la comuna de Concón, como *polo turístico* de relevancia a nivel regional y nacional, la propuesta del presente Pladetur no solo traerá como beneficio el desarrollo turístico a nivel territorial y la imagen como “destino”, sino que también fomentará el emprendimiento turístico beneficiando a toda la comunidad a través de generación de empleo y motivando a nuevos empresarios a ingresar al rubro.

El *éxito del proyecto* será medido considerando los cambios que generará en el ámbito turístico de la comuna, los cuales se definen a continuación:

- Llegada de turistas a la comuna, (si cada vez la cantidad de visitantes aumenta, será un factor determinante de éxito del proyecto).
- Asistentes a los talleres de conciencia turística, gestión empresarial, entre otros.
- Asistencia de público a los eventos gastronómicos-festivales, ferias-a realizarse en la comuna.
- Ventas de productos o servicios turísticos por parte de pymes de la comuna.
- Cumplimiento de la meta en cuanto a cantidad de productos o servicios vendidos.

Por ello, como *métodos de control*, las actividades serán planificadas, coordinadas, ejecutadas y evaluadas por la oficina de turismo municipal, a través de diversos instrumentos:

- Encuesta a los alumnos de los talleres de conciencia turística, gestión empresarial.
- Evaluación de los profesores de los talleres empresariales y de asistencia técnica
- Encuesta a los visitantes de los eventos turísticos a realizarse en la comuna.
- Encuesta a los empresarios turísticos existentes en la comuna.
- Evaluación de gestión de cada proyecto (estado de resultados de la actividad, objetivos alcanzados, objetivos no alcanzados).

3. INDICADORES DE DESEMPEÑO (INDICADORES DE EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA)

La batería de indicadores de cumplimiento, propuesta para el monitoreo, evaluación y retroalimentación del PLADETUR CONCÓN 2019 – 2022, ha considerado:

- La definición de los ámbitos de control de las dimensiones de interés local factible y relevante a evaluar o medir a través de la formulación de indicadores de cumplimiento.
- La selección y diseño de indicadores de cumplimiento, como herramientas que entregan información respecto del nivel de logro alcanzado por la implementación del PLADETUR CONCÓN 2019 - 2022, al finalizar cada anualidad, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro, estableciendo una relación entre variables, la que comparada con una medida o valor estándar predeterminado en base, permite evaluar el desempeño en cada anualidad.
- El diseño de la fórmula de cálculo de cada indicador, como expresión matemática, que permite medir o cuantificar el nivel o magnitud que alcanza el indicador en un cierto período de tiempo (para este caso anual y cuaternal), considerando variables que se relacionan adecuadamente para este efecto.

La construcción de indicadores de seguimiento de la Actualización Plan de Desarrollo Turístico, se hizo a partir de la recopilación de datos primarios relativos a las posibles soluciones planteadas por los actores relevantes ante las brechas detectadas. Con la finalidad, de tener instrumentos que puedan medir el desarrollo y logro de la planificación propuesta.

De esta manera, es que se proponen dos tipos de indicadores. Uno que permita evaluar el **MARCO ESTRATÉGICO** de la Actualización del plan de desarrollo turístico comunal, llamados indicadores de **desarrollo o estratégicos**, en cuanto a que puedan medir el cambio posible producido por la actualización del plan de desarrollo turístico de Concón, esto es basado en la visión, misión y objetivos.

Asimismo, un segundo tipo de indicadores, correspondientes al **MARCO OPERATIVO**, llamados de **logro o administrativos**, los cuales están en la posición de entregar información, para poder evaluar el impacto de las diferentes iniciativas de la Actualización del plan de desarrollo turístico, que provienen de las **SITUACIONES OBJETO**, a través de la cartera de proyectos propuesta para la comuna de Concón.

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

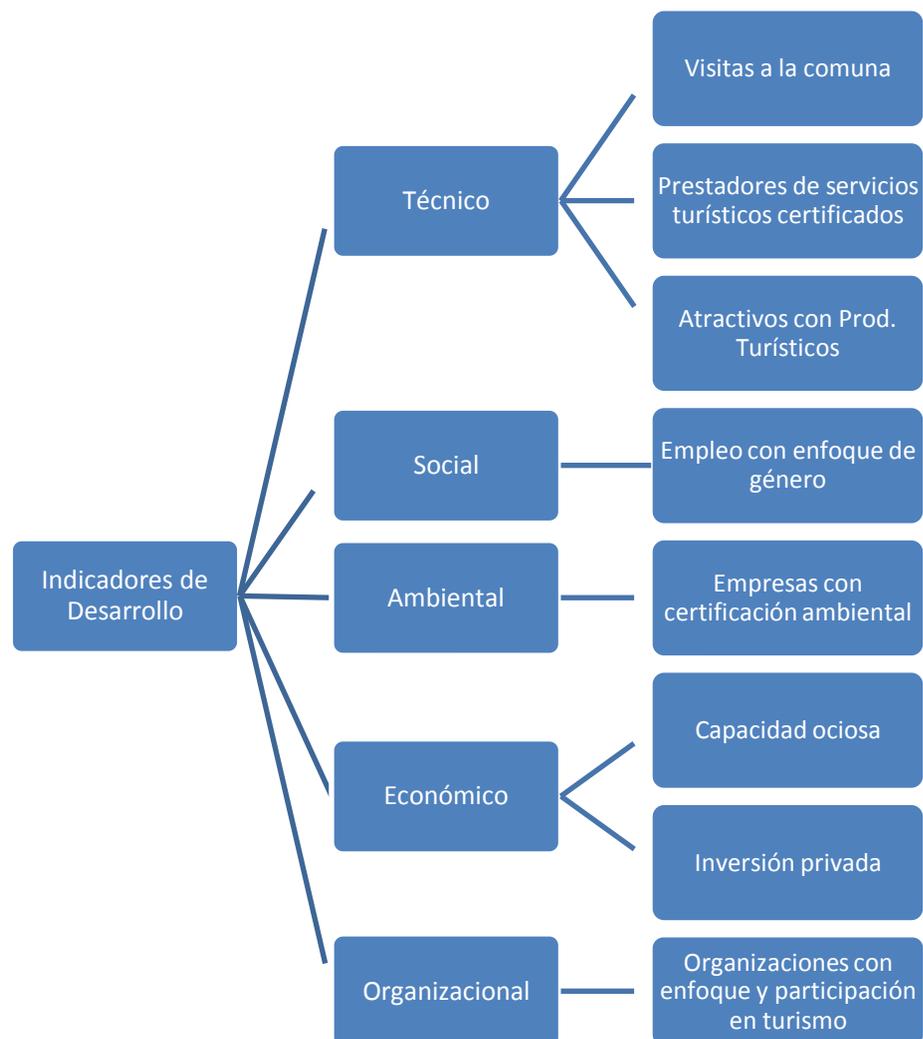


3.1 Indicadores de Desarrollo

Tiene que ver con los indicadores a nivel de procesos de la ejecución de las distintas iniciativas del Pladetur, donde se señalan los propósitos y los cambios que puedan producirse durante todo proceso.

3.2 Indicadores de Logros

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



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

Tabla de Indicadores de Logros

Perspectiva	Indicador	Descripción	Formula
Técnico	Aumento o disminución del número de visitantes a la comuna de Concón.	% de aumento de visitantes desde una temporada a la inmediatamente anterior.	$(\text{Número de Visitantes última temporada} - \text{Número de Visitantes temporada anterior}) * 100 / \text{Número de Visitantes temporada anterior}.$
Técnico	Número de empresas o prestadores de servicios, con alguna certificación de calidad	Cantidad de empresas con alguna certificación de calidad, desagregados por propietarios hombres y mujeres.	Fórmula: $\sum \text{Empresas con alguna certificación de calidad}.$
Técnico	Proporción de atractivos con productos turísticos asociados a los territorios	% Atractivos con productos turísticos asociados a los territorios.	$\text{Total de Atractivos de cada territorio que tengan al menos un producto o servicio turístico asociado} * 100 / \text{Total de Atractivos del Territorio}.$
Económico	Aumento de Inversión privada	Porcentaje de aumento de inversión privada desagregado en hombres, mujeres y personalidad jurídica, por localidad y grupo etario	$(\text{Inversión Privada último año} - \text{Inversión Privada Año anterior}) * 100 / \text{Inversión Privada Año anterior}$
Social	Hombres y mujeres del sector turismo con competencias certificadas	% RRHH con competencias turísticas certificadas desagregados en hombres y mujeres, por localidad y grupo etario	$\text{Total de RRHH con competencias turísticas certificadas} * 100 / \text{Total de RRHH que trabajan con turistas que ingresaron en el año a la comuna de Concón}.$
Económico	Número de nuevos productos turísticos comercializados por empresa	Cantidad de nuevos productos turísticos comercializados en la temporada por cada empresa.	$\sum \text{Paquetes turísticos vendidos en la temporada por cada empresa}.$
Técnico	Proporción de turistas satisfechos/as con el destino	% turistas se expresan satisfechos de la comuna de Concón, desagregados en hombres y mujeres, por país o ciudad y por grupo etario.	$\text{Turistas expresan satisfacción en el 70\% de los criterios consultados/as} * 100 / \text{Turistas consultados/as}$
Económico	Capacidad hotelera ociosa de cada empresa	Porcentaje de capacidad ociosa de cada empresa	$\text{Capacidad Ociosa} = (\text{Máximo número de pernoctaciones de cada empresa en temporada} - \text{Pernoctaciones efectivas dentro$

			de la temporada) * 100 / Máximo número de pernoctaciones en temporada Dónde: Máximo Número de Pernoctaciones = Máximo número de clientes por día * Número de días de la temporada Pernoctaciones efectivas en la temporada = Total de Clientes recibidos en la temporada * estadía promedio
Social	Empleos de hombres y mujeres con distintos tipos de contrato	: Número de empleos de cada empresa en la temporada, desagregado en hombres y mujeres, y tipo de contrato (indefinido, anual, part time).	\sum empleos de cada empresa en la temporada
Organizacional	Cantidad de hombres y mujeres participan activamente en organizaciones focalizadas en el turismo	Número de actores del turismo que participan activamente en organizaciones focalizadas en el turismo, desagregado en hombres y mujeres, localidad y grupo etario.	\sum Factores del turismo que figuran como socios/as activos/as en las organizaciones del turismo.

4. MARCO OPERATIVO

A continuación, se presentan los indicadores de resultado, de cada uno de los proyectos propuestos, además del plan de ejecución determinado por un cronograma trimestral de un horizonte a 4 años, en cuanto a la ejecución presupuestaria de cada proyecto, esta se encuentra detallada, también en relación a su nivel de ejecución, para facilitar su seguimiento y control, en el informe tercero.

FICHA DE INDICADORES																
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA		GOBERNANZA														
NOMBRE INICIATIVA		REESTRUCTURACIÓN, AMPLIACIÓN Y FUNCIONAMIENTO OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO				PRIORIDAD		ALTA		N°		1				
2. ACTIVIDADES																
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados		
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4						
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			1	2
Diseño y propuesta de reestructuración actual Oficina de Turismo															MUNICIPALIDAD (Rol Ejecutor)	Concejo Municipal Oficina Municipal de Turismo
Implementación presupuestaria, física, profesional y operativa de la nueva Dirección de Turismo (o denominación que corresponda)																Dirección de Administración y Finanzas
Puesta en marcha y funcionamiento																
Seguimiento y retroalimentación de iniciativas																
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																
Costos						Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico										
M\$ 122.000.- (Diseño, Implementación y cuatro años de operación, incluyendo recurso humano)						Institución				Instrumento						
						I. Municipalidad de Concón				Presupuesto Municipal						
4. MONITOREO Y EVALUACION																
1. Indicadores de Proceso(Desarrollo)							2. Indicadores de Resultado (Logros)									
<p>En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución programación física y presupuestaria de la Iniciativa 							<p>En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de acciones efectivamente lideradas por el municipio, respecto del total programado (evaluaciones anuales y final) Grado de satisfacción de las contrapartes locales y regionales relevantes, respecto del trabajo de esta nueva Dirección Municipal de Turismo. Porcentaje de cumplimiento/desviación de la planificación presupuestaria. 									

FICHA DE INDICADORES																	
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA		GOBERNANZA															
NOMBRE INICIATIVA		FORMALIZACIÓN Y OPERACIÓN MESAS DE TRABAJO INTERINSTITUCIONALES				PRIORIDAD		ALTA		N°		2					
2. ACTIVIDADES																	
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados			
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4							
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
Conformación (o profundización organizacional, según corresponda) de las tres mesas de trabajo																Jefe Oficina (Dirección) Municipal de Turismo	Empresarios turísticos de Concón (individuales y/u organizados) SERNATUR Regional CORFO Regional SERCOTEC Carabineros de Chile Otros
Puesta en marcha y operación de las tres mesas de trabajo																	
Seguimiento y retroalimentación de iniciativas																	
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																	
Costos						Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico											
						Institución				Instrumento							
M\$ 4.000.- (en cuatro años de operación)						I. Municipalidad de Concón Gremios/Empresarios de Concón				Presupuesto Municipal Aportes institucionales/individuales							
VI. MONITOREO Y EVALUACION																	
1) Indicadores de Proceso							2) Indicadores de Resultado										
<p>En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución y plazos de las reuniones y actividades programadas anualmente por cada Mesa de Trabajo. 							<p>En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción de los prestadores de servicio locales y entidades públicas participantes, respecto del cumplimiento de sus expectativas frente al quehacer interinstitucional de sus respectivas Mesas de Trabajo. Número de instituciones y representantes sector privado con participación anual efectiva y regular en sus respectivas Mesas de Trabajo. 										

FICHA DE INDICADORES																		
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA		GOBERNANZA																
NOMBRE INICIATIVA		PROGRAMA INTELIGENCIA DE MERCADO										N°	3					
2. ACTIVIDADES																		
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados				
	Año 1				Año 2				Año 3						Año 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			1	2	3	4
Medición por temporada y sociabilización de resultados.																	Jefe Oficina Municipal de Turismo	GREMIOS PRESTADORES DE SERVICIO INE ACADEMIA SERNATUR
Prospección por Producto/ Tipo de Turismo y Sociabilización.																		
Medición del Perfil de Turista por Producto/Tipo de Turismo.																		
Sistematización y difusión de los resultados																		
Seguimiento y evaluación																		
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																		
Costos										Fuentes Financiación y/o Apoyo Técnico								
										Institución		Instrumento						
M\$ 40.000 (en 4 años de ejecución)										GORE		FNDR						
4. MONITOREO Y EVALUACION																		
1. Indicadores de Proceso (Desarrollo)							2. Indicadores de Resultado (Logros)											
<p>En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las fases de levantamiento de información programadas por la iniciativa. 							<p>En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tasa de variación entre la información de inteligencia de mercado disponible antes de la aplicación de esta iniciativa, respecto de aquella obtenida tras su ejecución- Porcentaje de cumplimiento/desviación de la planificación presupuestaria de la iniciativa. 											

FICHA DE INDICADORES																					
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA				MEDIO AMBIENTE																	
NOMBRE INICIATIVA				PROCESO DE DECLARACIÓN DE CONCÓN COMO COMUNA SUSTENTABLE										PRIORIDAD		MEDIA		N°		5	
2. ACTIVIDADES																					
Principales Actividades	Calendarización Trimestral																Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados			
	Año 1				Año 2				Año 3				Año 4								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Levantamiento de información para la determinación de una línea base, para la elaboración de un diagnóstico y pronóstico de la situación medioambiental de la comuna y sus brechas frente a un desarrollo comunal sustentable																		Jefe Oficina Municipal de Medioambiente	Concejo Municipal SECPLAC Oficina Municipal de Turismo Empresarios Turísticos de Concón Organizaciones territoriales y funcionales de Concón GORE Valparaíso SEREMI del Medio Ambiente SERNATUR Regional Otros		
Elaboración y validación participativa de un Plan orientado a avanzar en la declaratoria de Concón como Comuna Sustentable, con una clara definición de intervenciones, costos de implementación y posibles fuentes de financiamiento																					
Presentación del Plan y su Cartera de Proyectos a las respectivas fuentes de financiamiento																					
Seguimiento y Evaluación																					
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																					
Costos																Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico					
																Institución			Instrumento		
M\$ 25.000.- (en un año y medio)																GORE Valparaíso			FNDR		
4. MONITOREO Y EVALUACION																					
1) Indicadores de Proceso (Desarrollo)											2) Indicadores de Resultado (Logros)										
En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a: <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las fases de trabajo que contempla esta iniciativa. 											En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros: <ul style="list-style-type: none"> Elaboración del Plan para un Proceso de Declaración de Comuna Sustentable. 										

FICHA DE INDICADORES																	
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA		MEDIO AMBIENTE															
NOMBRE INICIATIVA		FOMENTO Y DIFUSIÓN DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES SUSTENTABLES Y PROCESOS DE CERTIFICACIÓN								PRIORIDAD		ALTA		N°		6	
2. ACTIVIDADES																	
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables	Otros Actores involucrados			
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4					Iniciativa		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		3	4
Programa de difusión de buenas prácticas, instrumentos de cofinanciamiento y procesos de certificación ambiental disponibles																Jefe Oficina Municipal de Turismo	Oficina Municipal de Medioambiente Empresarios(as) Turísticos de Concón SERNATUR Regional CORFO Regional Otros
Identificación de los(as) empresarios(as) interesados en participar de dichos procesos																	
Trabajo de acompañamiento y postulación a cofinanciamiento y procesos de certificación ambiental																	
Seguimiento y Evaluación																	
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																	
Costos												Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico					
												Institución		Instrumento			
M\$ 36.000.- (en tres años de ejecución)												I. Municipalidad de Concón Corfo		Presupuesto Municipal Acuerdo Producción Limpia			
4. MONITOREO Y EVALUACION																	
1) Indicadores de Proceso(Desarrollo)								2) Indicadores de Resultado (Logros)									
En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a: <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución y plazos de las actividades de difusión e instancias de postulación propuestos. 								En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros: <ul style="list-style-type: none"> Número de seminarios, talleres o acciones de difusión efectivamente realizados, respecto de aquellos programados para tales efectos. Número de empresarios que postulan a procesos de certificación ambiental, respecto de certificaciones efectivamente logradas 									

FICHA DE INDICADORES																		
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA		DESARROLLO DE PRODUCTOS																
NOMBRE INICIATIVA		FORMALIZACIÓN, MEJORAMIENTO Y DIVERSIFICACIÓN DE LA PLANTA TURISTICA COMUNAL								PRIORIDAD		ALTA		N°		7		
2. ACTIVIDADES																		
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados				
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			1	2	3	4
Elaboración de Catastro de prestadores de servicios turísticos informales																	Jefe Oficina Municipal de Turismo	Oficina de Patentes Municipales Prestadores(as) de servicios turísticos (formales e informales)
Levantamiento de necesidades de apoyo técnico a la gestión empresarial de prestadores de servicios turísticos formales																		S.I.I SERCOTEC SERNATUR Regional
Elaboración de Programa de Trabajo con ambos tipos de prestadores de servicios																		Otros
Ejecución de los respectivos Programas de Trabajo y acompañamiento técnico a ambos tipos de empresarios																		
Seguimiento y Evaluación																		
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																		
Costos												Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico						
												Institución		Instrumento				
M\$ 4.000.- (en tres años de operación)												I. Municipalidad de Concón		Presupuesto Municipal				
4. MONITOREO Y EVALUACION																		
Indicadores de Proceso(Desarrollo)								Indicadores de Resultado (Logros)										
<p>En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución y plazos de las actividades propuestas para el proyecto. 								<p>En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de prestadores de servicios formalizados, respecto del total de prestadores identificados en el Catastro inicial. Porcentaje de empresarios que acceden a Instrumentos de Fomento, respecto del total de empresarios registrados para dar inicio a sus respectivos procesos de postulación Grado de disminución de brechas en la prestación de servicios de los empresarios beneficiados con acceso a instrumentos de fomento. 										

FICHA DE INDICADORES																		
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA				DESARROLLO DE PRODUCTOS														
NOMBRE INICIATIVA				PUESTA EN VALOR DEL PATRIMONIO HISTÓRICO Y CULTURAL DE CONCÓN				PRIORIDAD		ALTA		N°		8				
2. ACTIVIDADES																		
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa		Otros Actores involucrados			
	Año 1				Año 2				Año 3				Año 4					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2			3	4
Catastro, evaluación, clasificación y jerarquización de atractivos turísticos pertinentes a esta iniciativa																	Jefe Oficina Municipal de Turismo	Museo Histórico y Arqueológico Oficina de Cultura Empresarios(as) turísticos de Concón
Diseño y desarrollo de servicios y Productos Turísticos de carácter Histórico-Cultural																		SERNATUR Regional GORE Valparaíso
Difusión y comercialización de dicha nueva oferta																		SEREMI Patrimonio, Cultura y Artes Ministerio de las Cultura, las Artes y el Patrimonio
Elaboración y postulación cartera anual de proyectos culturales																		Otros
Incorporación de tales atributos en la Imagen Destino comunal																		
Seguimiento y Evaluación																		
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																		
Costos								Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico										
								Institución				Instrumento						
M\$ 62.000.- (en cuatro años de ejecución)								I. Municipalidad de Concón GORE Valparaíso Ministerio de la Cultura, las Artes y el Patrimonio				Presupuesto Municipal FNDR (2% Cultura) FONDART (Líneas Nacional y Regional)						
VI. MONITOREO Y EVALUACION																		
Indicadores de Proceso(Desarrollo)								Indicadores de Resultado (Logros)										
En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a: <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución y plazos de las actividades propuestas para el proyecto. 								En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros: <ul style="list-style-type: none"> Número de nuevos servicios y de productos diseñados y puestos en valor en el marco de esta iniciativa Grado de satisfacción de empresarios y visitantes, respecto de la creación y puesta en valor de esta nueva oferta turística de carácter histórico-cultural. Porcentaje de aumento de la estadía promedio de los turistas que visitan concón, atribuibles a dicha diversificación de la oferta. Porcentaje de aumento de los nuevos turistas que llegan a Concón, atribuibles a dicha diversificación de la oferta deciden. Número de proyectos culturales financiados por la institucionalidad pública, respecto del total de proyectos postulados a las mismas. 										

FICHA DE INDICADORES																	
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA			DESARROLLO DE PRODUCTOS														
NOMBRE INICIATIVA			DISEÑO, DESARROLLO Y/O PERFECCIONAMIENTO DE PRODUCTOS TURISTICOS SUSTENTABLES							PRIORIDAD		MEDIA		N° 9			
2. ACTIVIDADES																	
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados			
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			1	2	3
Análisis de la actual oferta de servicios y productos turísticos del destino																Jefe Oficina Municipal de Turismo	Empresarios(as) turísticos de Concón SERNATUR Regional Otros
Diseño, desarrollo y/o mejoramiento de productos turísticos																	
Articulación con prestadores de servicios de comunas aledañas y con operadores turísticos regionales																	
Puesta en valor de la nueva oferta de productos turísticos sustentables																	
Seguimiento y Evaluación																	
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																	
Costos												Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico					
												Institución	Instrumento				
M\$ 14.000.- (en dos años de ejecución)												I. Municipalidad de Concón-CORFO	Presupuesto Municipal Programa Corfo				
4. MONITOREO Y EVALUACION																	
Indicadores de Proceso(Desarrollo)							Indicadores de Resultado (Logros)										
En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a: <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución y plazos de las actividades propuestas para el proyecto. 							En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros: <ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción de empresarios y visitantes, respecto de la creación y puesta en valor de esta nueva oferta turística sustentable. Porcentaje de aumento de la estadía promedio de los turistas que visitan concón, atribuibles a dichos nuevos atributos de sustentabilidad de la oferta. Porcentaje de aumento de los nuevos turistas que llegan a Concón, atribuibles a dichos nuevos atributos de sustentabilidad de la oferta. 										

FICHA DE INDICADORES																		
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA				DESARROLLO DE PRODUCTOS														
NOMBRE INICIATIVA				POSICIONAMIENTO DEL SELLO IDENTITARIO GASTRONOMICO EN TODA LA OFERTA TURISTICA Y COMPLEMENTARIA COMUNAL						PRIORIDAD		ALTA		N°		10		
2. ACTIVIDADES																		
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados				
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Elaborar un Plan de Trabajo bianual con actividades e intervenciones de posicionamiento identitarios																	Jefe Oficina Municipal de Turismo	Oficina de Prensa del Municipio Prestadores(as) de servicios turísticos y complementarios Comercio establecido Artesanos(as) Organizaciones comunal territoriales y funcionales Otros
Elaboración de un Plan de Medios bianual, para el ámbito comunal, de difusión de esta iniciativa, de los impactos esperados para la misma y, posteriormente, de los avances logrados.																		
Ejecución de ambos Planes																		
Seguimiento y Evaluación																		
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																		
Costos								Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico										
								Institución			Instrumento							
M\$ 7.000.- (en dos años)								I. Municipalidad de Concón			Presupuesto Municipal							
4. MONITOREO Y EVALUACION																		
Indicadores de Proceso(Desarrollo)							Indicadores de Resultado (Logros)											
<p>En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución y plazos de las actividades propuestas para el proyecto. 							<p>En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de acciones efectivamente ejecutadas durante el período, respecto del total de acciones programadas para éste. Grado de satisfacción expresado por visitantes, respecto a su percepción del citado sello gastronómico local. Grado de satisfacción expresado por los actores sectoriales y de la comunidad, participantes de esta iniciativa 											

FICHA DE INDICADORES																		
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA				DESARROLLO DE PRODUCTOS														
NOMBRE INICIATIVA				PROGRAMA DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE										N°	11			
2. ACTIVIDADES																		
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados				
	Año 1				Año 2				Año 3						Año 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			1	2	3	4
Articulación y consenso de un Programa gradual de puesta en valor y posicionamiento de la comuna de Concón como Destino Turístico Inteligente.																	Municipalidad (Rol Ejecutor)	CORFO GREMIOS SERNATUR TRANSFORMA TURISMO
Elaboración Propuesta piloto consensuada DTI																		
Ejecución Etapa inicial de DTI (Piloto), como primera fase del Programa, con efectos demostrativos y de futura ampliación hacia el resto de la comuna.																		
Evaluación del Proceso y Resultados de la implementación de dicha iniciativa piloto.																		
Ampliación DTI conforme a nuevas fases previamente programadas .																		
Seguimiento y Evaluación Fases de Ampliación																		
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																		
Costos												Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico						
												Institución	Instrumento					
M\$ 120.000 (en 4 años de ejecución)												CORE CORFO	FNDR Prototipos de Innovación PDT					
4. MONITOREO Y EVALUACION																		
1. Indicadores de Proceso (Desarrollo)								2. Indicadores de Resultado (Logros)										
En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a: <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución y plazos de la Fases Piloto y siguientes, que se propongan para esta Iniciativa. 								En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros: <ul style="list-style-type: none"> Número de oferentes efectivamente incorporados a la iniciativa, respecto del total esperado. Porcentaje de cumplimiento/desviación de la planificación presupuestaria 										

FICHA DE INDICADORES																		
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA		CAPITAL HUMANO																
NOMBRE INICIATIVA		PLAN DE CAPACITACION PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, TRABAJADORES Y OTROS ACTORES LOCALES RELEVANTES				PRIORIDAD		ALTA		N°		12						
2. ACTIVIDADES																		
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados				
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			1	2	3	4
Determinación de los requerimientos de capacitación																	Jefe Oficina Municipal de Turismo	Omil Empresarios(as) turísticos de Concón SERNATUR Regional SENCE Otros
Determinación de relatores y/o entidades capacitadoras, según corresponda a los requerimientos																		
Elaboración del Plan bianual de capacitación																		
Ejecución del Plan																		
Seguimiento y Evaluación																		
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																		
Costos						Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico												
						Institución				Instrumento								
M\$ 10.000.- (en dos años de ejecución)						I. Municipalidad de Concón-SENCE				Presupuesto Municipal								
4. MONITOREO Y EVALUACION																		
Indicadores de Proceso(Desarrollo)							Indicadores de Resultado (Logros)											
<p>En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución y plazos de las actividades propuestas para el proyecto. 							<p>En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de capacitaciones efectivamente ejecutadas anualmente, respecto del total de capacitaciones programadas. Determinación anual y bianual del grado de satisfacción de empresarios y visitantes, respecto de la experiencia de visita, en el marco de las temáticas de capacitación ejecutadas. Determinación anual y bianual del porcentaje de aumento de la estadía promedio de los turistas que visitan concón, atribuibles a las capacitaciones implementadas Determinación anual del porcentaje de aumento de los nuevos turistas que llegan a concón, atribuibles a las capacitaciones implementadas 											

FICHA DE INDICADORES																
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA		CAPITAL HUMANO														
NOMBRE INICIATIVA		PROGRAMA DE PROFESIONALIZACIÓN DE LÍDERES VINCULADOS AL DESARROLLO TURÍSTICO LOCAL Y DE ORGANIZACIONES TURÍSTICAS.										N°	13			
2. ACTIVIDADES																
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados		
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4						
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			1	2
Identificación de Líderes locales, conforme a requerimientos de la iniciativa															SERNATUR (Rol Ejecutor)	CHILEVALORA MUNICIPIO GREMIOS
Determinación de requerimientos de Formación (capacitación + Profesionalización)																
Elaboración de un Programa de Formación que responda a los requerimientos establecidos																
Ejecución de Programa y generación de instancias que contribuyan al empoderamientos de estos líderes en la conducción del desarrollo turístico local																
Seguimiento y evaluación del Programa y sus impactos esperados en cada territorio																
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																
Costos												Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico				
												Institución	Instrumento			
M\$ 32.000 (en 4 años de ejecución)												GORE	FNDR			
4. MONITOREO Y EVALUACION																
1. Indicadores de Proceso (Desarrollo)							2. Indicadores de Resultado (Logros)									
En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a: <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución de la programación de actividades y plazos de la Iniciativa 							En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros: <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de líderes que se incorporó a la iniciativa, respecto del total programado Porcentaje de líderes efectivamente certificados, respecto del total programado Grado de satisfacción de los beneficiarios, respecto de su participación e impactos de esta iniciativa. Porcentaje de cumplimiento/desviación de la planificación presupuestaria 									

FICHA DE INDICADORES																		
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA				CAPITAL HUMANO														
NOMBRE INICIATIVA				PROCESO DE CERTIFICACION DE CALIDAD PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS								PRIORIDAD		MEDIA		N° 14		
2. ACTIVIDADES																		
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados				
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1		2	3	4	
Determinación y clasificación de instrumentos de fomento, apoyo a la gestión y financiamiento a procesos de certificación de calidad																	Jefe Oficina Municipal de Turismo	Prestadores(as) de servicios turísticos de Concón SERNATUR Regional CORFO Regional Otros
Convocatoria y determinación de empresarios(as) turísticos participantes																		
Elaboración y ejecución programa de apoyo técnico y acompañamiento a prestadores de servicios turísticos																		
Seguimiento y Evaluación																		
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																		
Costos												Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico						
M\$ 14.000.- (en dos años de ejecución)												Institución		Instrumento				
												I. Municipalidad de Concón-SENCE		Presupuesto Municipal				
4. MONITOREO Y EVALUACION																		
Indicadores de Proceso(Desarrollo)								Indicadores de Resultado (Logros)										
<p>En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución y plazos de las actividades propuestas para el proyecto. 								<p>En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción de los(as) prestadores(as) de servicio participantes de esta iniciativa. Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que inició su respectivo proceso de certificación, respecto del total de prestadores originalmente programado. Grado de satisfacción de los visitantes, atribuible a la obtención de certificaciones de calidad de los establecimientos y/o servicios contratados por ellos 										

FICHA DE INDICADORES																	
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA			LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA														
NOMBRE INICIATIVA			MEJORAMIENTO DE CONDICIONES DE ACCESO VIAL, SEÑALETICA TURISTICA Y CAMINERA Y DISPONIBILIDAD DE ESTACIONAMIENTOS								PRIORIDAD		ALTA		N°	15	
2. ACTIVIDADES																	
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados			
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4							
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
Profundización del diagnóstico por línea de intervención																MUNICIPIO (Rol Ejecutor)	Prestadores(as) de servicios turísticos de Concón SECPLAC Dirección de Obras GORE Valparaíso MOP Regional Otros
Determinación y validación participativa, de ideas de proyectos a incorporar en el marco de esta iniciativa																	
Elaboración de proyectos a nivel de perfil y/o pre factibilidad, para las tres materias objeto de esta iniciativa (<i>según corresponda a las características de cada iniciativa</i>)																	
Postulación de la cartera de proyectos de inversión definida a sus correspondientes fuentes de financiamiento (<i>conforme a las respectivas fechas de postulación definidas por cada fuente</i>)																	
Seguimiento y Evaluación																	
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																	
Costos												Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico					
M\$ 70.000.- (en dos años de ejecución)												Institución		Instrumento			
												I. Municipalidad de Concón-GORE		Presupuesto Municipal FNRD			
4. MONITOREO Y EVALUACION																	
Indicadores de Proceso(Desarrollo)								Indicadores de Resultado (Logros)									
<p>En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución y plazos de las actividades propuestas para el proyecto. 								<p>En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de proyectos por ámbito de intervención postuladas a financiamiento, respecto del número de necesidades identificadas en los mismos tres ámbitos de intervención Porcentaje de proyectos postulados que logran financiamiento, respecto del total de proyectos postulados 									

FICHA DE INDICADORES																	
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA		LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA															
NOMBRE INICIATIVA		ESTUDIO DE FLUJOS VEHICULARES				PRIORIDAD		ALTA		N°		16					
2. ACTIVIDADES																	
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados			
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			1	2	3
Elaboración de Bases Administrativas y Términos de Referencia del Estudio																Director de Tránsito I. Municipalidad de Concón	Oficina Municipal de Turismo SECPLAC Otros
Licitación y adjudicación del Estudio																	
Ejecución del Estudio																	
Seguimiento y Evaluación																	
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																	
Costos												Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico					
												Institución		Instrumento			
M\$ 5.000.- (en dos años de ejecución)												I. Municipalidad de Concón		Presupuesto Municipal			
4. MONITOREO Y EVALUACION																	
Indicadores de Proceso(Desarrollo)								Indicadores de Resultado (Logros)									
<p>En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución y plazos de las actividades propuestas para el proyecto. 								<p>En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecución levantamiento de información en terreno, conforme a la planificación del proyecto. Ejecución presupuestaria, conforme a los plazos y montos establecidos. 									

FICHA DE INDICADORES																	
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA		LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA															
NOMBRE INICIATIVA		PLAN DE SEGURIDAD CIUDADANA Y PREVENCIÓN DEL DELITO CON ORIENTACIÓN AL CUIDADO DEL VISITANTE					PRIORIDAD			MEDI A		N°		17			
2. ACTIVIDADES																	
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados			
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4							
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
Levantamiento participativo de información en detalle de situación que afectan actualmente a la seguridad ciudadana con enfoque en el visitante.																Director Seguridad Ciudadana de la I. Municipalidad de Concón	Concejo Municipal Secretario Municipal Oficina (Dirección) Municipal de Turismo Carabineros de Chile Representantes Organizaciones comunitarias funcionales y territoriales Visitantes encuestados Otros
Sistematización de la información recopilada y determinación de acciones viables técnica y financieramente																	
Elaboración del Plan de Seguridad Ciudadana y Prevención del Delito con Enfoque en el Visitante																	
Ejecución del Plan																	
Seguimiento y Evaluación																	
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																	
Costos												Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico					
												Institución		Instrumento			
M\$ 120.000.- (en tres años de ejecución)												I. Municipalidad de Concón- Ministerio del Interior		Presupuesto Municipal			
4. MONITOREO Y EVALUACION																	
Indicadores de Proceso(Desarrollo)								Indicadores de Resultado (Logros)									
<p>En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución, plazos y presupuestos de las acciones propuestas para esta iniciativa. 								<p>En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción de los residentes, prestadores(as) de servicios turísticos y visitantes, respecto de su percepción de los niveles de seguridad observados a partir del segundo año de ejecución del Plan. Número de acciones anuales efectivamente ejecutadas, respecto del total anual de acciones programadas. Nivel de eficiencia en la ejecución presupuestaria, conforme a lo planificado anualmente. 									

FICHA DE INDICADORES																	
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA		LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA															
NOMBRE INICIATIVA		FORTALECIMIENTO DE PROGRAMA DE RELACIONAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE ACOMODADORES DE AUTOMÓVILES.				PRIORIDAD		MEDIA		N°	18						
2. ACTIVIDADES																	
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados			
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4							
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
Reuniones iniciales de trabajo, para socializar los objetivos de la intervención y determinar conjuntamente los énfasis que debe adoptar la misma																Jefe Oficina Municipal de Turismo	Omit Municipal Acomodadores de Automóviles Prestadores(as) de servicios turísticos de Concón Carabineros de Chile Oficina de Seguridad Ciudadana SERNATUR Regional
Programación anual de talleres y otras acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos de este Programa																	
Ejecución de los talleres y demás acciones programadas																	
Seguimiento y Evaluación																	
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																	
Costos												Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico					
												Institución	Instrumento				
M\$ 7.000.- (en dos años de ejecución)												I. Municipalidad de Concón	Presupuesto Municipal				
4. MONITOREO Y EVALUACION																	
Indicadores de Proceso(Desarrollo)							Indicadores de Resultado										
En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a: <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución y plazos de las actividades propuestas para el proyecto. 							En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros: <ul style="list-style-type: none"> Número de acomodadores efectivamente capacitados, respecto del total de acomodadores convocados en las reuniones iniciales y del total de acomodadores de Concón estimados por el Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que inició su respectivo proceso de certificación, respecto del total de prestadores originalmente programado. Grado de satisfacción de los(as) prestadores(as) de servicio de Concón y de los visitantes del Destino, respecto de su percepción sobre los impactos logrados por esta iniciativa (mediciones anuales 										

FICHA DE INDICADORES																	
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA		PROMOCIÓN Y COMUNICACIONES															
NOMBRE INICIATIVA		ESTUDIO FOCALIZADO DE DEMANDA TURÍSTICA								PRIORIDAD		ALTA		N°		19	
2. ACTIVIDADES																	
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados			
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			1	2	3
Determinación de los requerimientos del Estudio, Elaboración de Bases Administrativas y TTR																Jefe Oficina Municipal de Turismo	SERNATUR Regional Empresarios(as) Gastronómicos y de otros rubros turísticos de Concón Otros
Licitación y Adjudicación del Estudio																	
Ejecución del Estudio y socialización de resultados, para la generación de una oferta especializada y su correspondiente puesta en Valor																	
Seguimiento y Evaluación																	
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																	
Costos												Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico					
												Institución		Instrumento			
M\$ 12.000.- (en un año de ejecución)												I. Municipalidad de Concón-GORE Valparaíso		Presupuesto Municipal FNRD			
4. MONITOREO Y EVALUACION																	
Indicadores de Proceso(Desarrollo)								Indicadores de Resultado (Logros)									
En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a: <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución, plazos y presupuestos de las acciones propuestas para esta iniciativa. 								En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros: <ul style="list-style-type: none"> Nivel de eficiencia en la ejecución física y presupuestaria del Estudio, conforme a lo planificado. 									

FICHA DE INDICADORES																	
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA			PROMOCIÓN Y COMUNICACIONES														
NOMBRE INICIATIVA			ACTUALIZACIÓN PLAN DE MARKETING								PRIORIDAD		MEDIA		N°	20	
2. ACTIVIDADES																	
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados			
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Elaboración Bases Administrativas y TTR para esta Actualización																Jefe Oficina Municipal de Turismo	SERNATUR Regional/Nacional Empresarios(as) Gastronómicos y de otros rubros turísticos de Concón Otros
Licitación y Adjudicación del Estudio																	
Ejecución del Estudio conforme a lo establecido en la descripción de esta Iniciativa																	
Seguimiento y Evaluación																	
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																	
Costos												Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico					
												Institución		Instrumento			
M\$ 8.000.- (en seis meses de ejecución)												I. Municipalidad de Concón		Presupuesto Municipal			
4. MONITOREO Y EVALUACION																	
Indicadores de Proceso(Desarrollo)								Indicadores de Resultado (Logros)									
En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a:								En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros:									
<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución y plazos de las actividades propuestas para esta iniciativa. 								<ul style="list-style-type: none"> Ejecución física y presupuestaria del Estudio, conforme a lo planificado. 									

FICHA DE INDICADORES																
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA		PROMOCIÓN Y COMUNICACIONES														
NOMBRE INICIATIVA		PLAN DE MEDIOS						PRIORIDAD		MEDIA		N°		21		
2. ACTIVIDADES																
Principales Actividades	Calendarización Trimestral												Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados		
	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4						
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			1	2
Elaboración Bases Administrativas y TTR del Plan															Jefe Oficina de Municipal de Turismo	Oficina Municipal de Prensa SERNATUR Regional/Nacional Empresarios(as) Turísticos de Concón Medios de comunicación y periodistas especializados Otros
Licitación y Adjudicación del Plan																
Elaboración Participativa y Validación del Plan																
Ejecución de las Acciones propuesta																
Seguimiento y Evaluación																
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																
Costos						Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico										
						Institución				Instrumento						
M\$ 20.000.- (en cuatro años de ejecución)						I. Municipalidad de Concón Empresarios(as) Turísticos de Concón				Presupuesto Municipal Aportes propios (individuales y/o gremiales)						
4. MONITOREO Y EVALUACION																
Indicadores de Proceso(Desarrollo)							Indicadores de Resultado (Logros)									
<p>En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento/desviación de la ejecución y plazos de las actividades propuestas para esta iniciativa. 							<p>En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecución física y presupuestaria del Plan, conforme a lo planificado. Número de acciones comunicacionales efectivamente ejecutadas, respecto del total de acciones programadas (evaluación anual) Medición anual del grado de conocimiento del Destino Concón por parte de la Demanda, atribuible a la ejecución del PLAN Aumento del flujo de visitantes y su estadía en el Destino, por razones atribuibles al Plan 									

FICHA DE INDICADORES																				
ESTRATEGIA A LA QUE TRIBUTA LA INICIATIVA				PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN																
NOMBRE INICIATIVA				PROGRAMA DE DIFUSIÓN, SOCIABILIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLADETUR										N°		22				
2. ACTIVIDADES																				
Principales Actividades	Calendarización Trimestral																Responsables Iniciativa	Otros Actores involucrados		
	Año 1				Año 2				Año 3				Año 4							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Contratación de Recurso Humano, lo que permitirá contar con un equipo técnico que será soporte y brindará funcionalidad a las diferentes instancias de organización turística.																			Jefe Oficina de Municipal de Turismo	GREMIOS SERNATUR SERVICIOS PÚBLICOS (pertinentes) ACADEMIA
Logística para difusión y reuniones de Consejo de Turismo, Comité de Gestión, mesas territoriales y mesas técnicas, entre otras necesarias para la ejecución del plan																				
Difusión de acciones del PLADETUR.																				
Presentación de Iniciativas a fuentes de financiamiento, y ejecución de las mismas a través de la contratación de consultorías especializadas.																				
Seguimiento y evaluación participativa de procesos y resultados esperados																				
3. COSTOS Y FINANCIAMIENTO																				
Costos												Fuentes Financiamiento y/o Apoyo Técnico								
												Institución		Instrumento						
M\$ 8.000 (en 4 años)												MUNICIPIO GORE		Presupuesto Municipal FNDR						
4. MONITOREO Y EVALUACION																				
1. Indicadores de Proceso (Desarrollo)								2. Indicadores de Resultado (Logros)												
En el marco de esta iniciativa se hará seguimiento o evaluación de procesos a: <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento actividades de difusión del plan; presentación a fuentes de financiamiento y/o apoyo a la gestión y; plazos de ejecución de las iniciativas programadas. 								En el marco de esta iniciativa se evaluará a nivel de logros: <ul style="list-style-type: none"> Nº de Iniciativas ejecutadas, respecto del total de iniciativas planificadas. % de cumplimiento/desviación de la planificación presupuestaria. 												

Resulta importante destacar, la importancia de no solo medir el avance o correcta ejecución de cada proyecto establecido en la presente actualización del Pladetur para Concón, sino que se debe tener presente siempre, la medición de carácter estratégico, como ya fue indicado y en especial, con uno de los objetivos de la presente actualización, que tiene relación con llevar a Concón a ser un piloto de Destino Inteligente, así se podrá medir algunos resultados como:



Fuente: CEG, 2019

5. MATRIZ DE SEGUIMIENTO							
PROYECTO		Control de Ejecución					META
		año 1	año2	año 3	año 4	Total	
Reestructuración, ampliación y funcionamiento oficina municipal de turismo	Gobernanza	30%	30%	20%	20%	100%	Durante el primer año, se debe determinar y ejecutar la reestructuración, a partir del segundo año, la oficina de turismo debiera funcionar con un 100% de lo planificado
Formalización y operación mesas de trabajo interinstitucionales		25%	25%	25%	25%	100%	Primer año, convocar al 100% de los actores y funcionar con al menos el 60% de los convocados, a partir del segundo año, se debe incrementar la participación de actores en al menos un 10% cada año y mantener los que ya están en al menos un 80%, con respecto a cada año.
Programa inteligencia de mercado		38%	25%	25%	13%	100%	Incrementar en un 25% cada año, la cantidad de productos y servicios destinados en habilitar un destino inteligente
Plan de mejoramiento, mitigación y monitoreo ambiental local y de territorios aledaños	Medio ambiente	25%	25%	25%	25%	100%	Desde el primer año, se debe catastrar y diagnosticar el 50% de los lugares a revisar, desde el segundo año, debe existir un registro del 100% de los lugares en cuestión y desde el tercer año, el plan de mejoramiento del 100% de los lugares a intervenir.
Proceso de declaración de concón como comuna sustentable		80%	20%	0%	0%	100%	Primer año, formulación del plan 100% elaborado y postulación, segundo año obtención de calidad de comuna sustentable.
Fomento y difusión de prácticas empresariales sustentables y procesos de certificación		44%	28%	28%	0%	100%	Generación de actividades de conciencia, en población objetivo, primer año, con la participación de al menos el 50% de los convocados, a partir del segundo año en adelante, se debe ir incrementando la participación en un 10% con respecto al año anterior.
Formalización, mejoramiento y diversificación de la planta turística comunal	Desarrollo de productos	25%	25%	50%	0%	100%	Primer año, catastrar al menos al 60 % de la planta y a contar del segundo año, llegar al menos al 80%, durante el segundo y tercero, generar acciones de formalización y difusión, al 100% de lo catastrado. Final, incrementar en un 5% cada año, el N° de formalizados.
Puesta en valor del patrimonio histórico y cultural de concón		35%	32%	16%	16%	100%	Catastrar el 100% del patrimonio el primer año, desde el segundo año generar acciones de puesta en valor, para al menos el 50% de ellos, desde el tercer año incrementar en un 25% al igual que el cuarto año.
Diseño, desarrollo y/o perfeccionamiento de productos turísticos sustentables		0%	0%	50%	50%	100%	Generar a partir del tercer año un banco de productos nuevos, los cuales deben ser perfeccionados al menos el 60% de ellos durante el 4º año.
Posicionamiento del sello identitarios gastronómico en toda la oferta turística y complementaria comunal		57%	43%	0%	0%	100%	Cumplir con el 100% de las acciones sugeridas en el plan, para el primer año y durante el segundo año, continuar con las acciones de reforzamiento, en un 100%.
Programa de destino turístico inteligente		17%	33%	25%	25%	100%	Incrementar en un 25% cada año, desde el primero al cuarto, el número de productos y servicios turísticos, pertenecientes al programa de Destino Turístico Inteligente.

Plan de capacitación para prestadores de servicios turísticos, trabajadores y otros actores locales relevantes	Capital humano	50%	50%	0%	0%	100%	Desde el primer año, lograr una participación de al menos el 60% de la convocatoria, desde el segundo año, incrementar la participación con respecto al año anterior en al menos un 10%.
Programa de profesionalización de líderes vinculados al desarrollo turístico local y de organizaciones turísticas.		25%	25%	25%	25%	100%	Primer año, identificar y capacitar al menos a 10 líderes, desde el segundo año incrementar en al menos un 50% la participación, 30% el tercero y un 20% el cuarto año.
Proceso de certificación de calidad para prestadores de servicios turíst.		0%	29%	71%	0%	100%	Preparar y conseguir certificación para al menos un 50% de los convocados, para el segundo año, incrementar al menos al 70%.
Mejoramiento de condiciones de acceso vial, señalética turística y caminera y disponibilidad de estacionamientos	Logística e infraestructura	0%	29%	71%	0%	100%	Desde el segundo año, mejorar al menos el 40% de lo detectado, para incrementar desde el segundo año, para llegar al 100%.
Estudio de flujos vehiculares		50%	50%	0%	0%	100%	Catastrar el flujo vehicular durante los meses de enero, febrero, marzo, julio y septiembre, incrementar los meses en al menos un 50% más, durante el segundo año.
Plan de seguridad ciudadana y prevención del delito con orientación al cuidado del visitante		33%	33%	33%	0%	100%	Generar actividades de prevención, durante el primer año, de al menos el 30% de lo presupuestado, desde el segundo año incrementar las actividades en al menos un 30% cada año.
Programa de relacionamiento y capacitación de acomodadores de automóviles		57%	43%	0%	0%	100%	Capacitar al menos durante el primer año al 40% de los trabajadores del rubro, durante el segundo año, capacitar al 60% restante.
Estudio focalizado de demanda turística	Promoción y comunicaciones	0%	100%	0%	0%	100%	Durante el segundo año, realizar un estudio de demanda con el 100% de cumplimiento de requisitos de bases, en un periodo de 8 meses.
Actualización plan de marketing		0%	0%	100%	0%	100%	Durante el tercer año, ejecutar el 100% de la licitación para actualizar el plan de marketing.
Plan de medios		10%	30%	30%	30%	100%	Generar al menos el 20% de las acciones del plan de medios durante el primer año e ir incrementando en un 25% cada año, el número de acciones o de cobertura alcanzada, con respecto al año anterior.
Programa de difusión, sociabilización y seguimiento del Pladetur		38%	25%	25%	13%	100%	Difundir las acciones del Pladetur en al menos el 50% de los actores claves identificados, desde el segundo año incrementar los actores en al menos un 20% por año.

6. METODOLOGÍA CONTROL DE GESTIÓN DEL PLAN

La metodología a utilizar será la de aplicar acciones de control sobre cada uno de los actos administrativos que desarrolle el municipio y la mesa público privada (gobernanza), de igual forma se aplicará sobre cada uno de los proyectos el que dé a luz cada acto administrativo.

Si bien todas las materias deben ser controladas, para poder observar su legalidad, este proceso lo consideraremos en tres instancias distintas de cada acto administrativo, esto es:

Control preventivo: Será responsabilidad del municipio y de la gobernanza, dependiendo desde donde nazca cada acto administrativo, velar porque antes de iniciar una acción o tarea conducente a un proyecto, verificar:

- Si se encuentra ajustado a la meta que busca o propósito
- Revisión de su mérito
- Si existe presupuesto para ejecutarlo
- Si existe personal responsable de llevar a cabo las tareas indicadas

Control simultáneo: Ya sea el municipio o la gobernanza deben ejecutar acciones de control durante la ejecución de los proyectos, esto con el propósito de corregir alguna desviación que pudiese existir ante lo presupuestado o planificado. Este control se debe realizar sobre las siguientes materias:

Nivel de gastos v/s presupuesto asignado

Tiempos de ejecución versus cronograma de acción

Reportes de personal responsable sobre el avance de las tareas según los objetivos

Observación de posibles externalidades de la población en cuanto a la implementación del proyecto.

Control represivo: El municipio y la gobernanza deberán siempre realizar una acción de control, una vez terminada cada tarea o proyecto o tarea asignado por el PLADATUR. El propósito de hacer una revisión una vez concluido el proyecto, es poder evaluar la ejecución del mismo en comparación a lo planificado, de ahí la importancia en poder analizar si se cumplió con:

Presupuesto asignando, tiempos determinados y por sobre todo con la cobertura de turistas a la que se llegó y los resultados de este.

Por lo tanto el municipio y la gobernanza, pasan a ser organismos de control, que deben ser capaces de supervisar y verificar oportunamente un acto o proyecto, con el fin de generar información relevante de retroalimentación para ellos mismos que les permita generar las correcciones, en forma oportuna y así mientras preventivo sea el control, mayor será el ahorro de costos, de posibles errores.

7. EVALUACIÓN DEL PLAN

En cuanto a la *evaluación de proceso de implementación del plan estratégico*, se utilizará un instrumento en el cual estén ingresados los proyectos, sus metas y sus tiempos proyectados.

Del mismo modo, se definen 2 indicadores estratégicos, para evaluar el grado de cumplimiento anual y del período cuaternal , en su conjunto.

Evaluación Anual: se consideran todas las acciones incluidas en el plan para el año que se evalúa. Cada iniciativa posee el mismo peso relativo, por tanto:

$$\% \text{ Cumplimiento anual}_j = (\text{Suma } \% \text{ Cumplimiento})_j / \text{N}^\circ \text{ Iniciativas}$$

En donde:

% Cumplimiento anual = Porcentaje cumplimiento anual

J = Año (2019, 2020, 2021 y 2022)

Suma % Cumplimiento = Sumatoria de porcentajes de cumplimiento de todas las Iniciativas del año

N° Iniciativas = Numero de Iniciativas del año

Evaluación Periodo Cuaternal: se consideran todas las acciones incluidas en el plan para el periodo 2019 - 2022 que se evalúa. Cada iniciativa posee el mismo peso relativo, por tanto:

$$\% \text{ Cumplimiento Periodo} = (\text{Suma } \% \text{ Cumplimiento Periodo}) / \text{N}^\circ \text{ Iniciativas}$$

En donde:

% Cumplimiento período = Porcentaje cumplimiento período cuaternal

Suma % Cumplimiento = Sumatoria de porcentajes de cumplimiento de todas las Iniciativas del período cuaternal

N° Iniciativas = Numero de Iniciativas del período cuaternal

Por otro lado, cuando se trata de *evaluar proyectos de carácter público-privado* cuyos rendimientos muchas veces, no solo pueden ser medidos en términos económicos, sino que también en términos cualitativos, uno de los indicadores más importantes para la evaluación del proyecto es la participación en él, y eso se mide con número de beneficiarios que han accedido al proyecto. Para realizar un análisis de costo –beneficio puede emplearse la siguiente formula la cual nos arrojará un índice de gestión de cada Proyecto.

$$\text{Análisis de Costo- Beneficio} = \text{Presupuesto de ejecución} / \text{número de beneficiarios.}$$

8. RETROALIMENTACIÓN A LA EVALUACIÓN

Proyecto	Estrategias	Plan de acción	Meta
Reestructuración, ampliación y funcionamiento oficina municipal de turismo	Gobernanza	Implementar un sistema de selección de personal, basado en las competencias laborales, generar un mecanismo de evaluación y autoevaluación del personal, independiente del ya existente, este mecanismo debe ser está enfocado al cumplimiento de las tareas asignadas directamente por el área de turismo	Durante el primer año, se debe determinar y ejecutar la reestructuración, a partir del segundo año, la oficina de turismo debiera funcionar con un 100% de lo planificado
Formalización y operación mesas de trabajo interinstitucionales		Controlar que los participantes de la mesa sean los mismos siempre, es decir que la persona individualizada que asiste en representación de una empresa u otro organismo en la misma , periódicamente. De no ser así se deberá implementar la exigencia mínima de asistencia a la mesa, la cual conllevará directamente a responsabilidades y derechos, por ejemplo de voto.	Primer año, convocar al 100% de los actores y funcionar con al menos el 60% de los convocados, a partir del segundo año, se debe incrementar la participación de actores en al menos un 10% cada año y mantener los que ya están en al menos un 80%, con respecto a cada año.
Programa inteligencia de mercado		Si la información positiva turística de Concón no cumple cuantitativamente con la meta esperada, es necesario pagar en algunas plataformas de difusión masiva como Tripadvisor y Google	Incrementar en un 25% cada año, la cantidad de productos y servicios destinados en habilitar un destino inteligente
Plan de mejoramiento, mitigación y monitoreo ambiental local y de territorios aledaños	Medio ambiente	De no poder alcanzar la meta de cobertura propuesta en el catastro se deben analizar las razones y si esta se trata de un déficit en el recurso humano que realiza dicho catastro, se pueden generar acciones de convenio con alguna casa de estudios superiores, para que docentes y alumnos de carreras afines, puedan apoyar esta labor.	Desde el primer año, se debe catastrar y diagnosticar el 50% de los lugares a revisar, desde el segundo año, debe existir un registro del 100% de los lugares en cuestión y desde el tercer año, el plan de mejoramiento del 100% de los lugares a intervenir.
Proceso de declaración de concón como comuna sustentable		De no contar con los tiempos requeridos, por parte del personal municipal, se debe buscar apoyo con extensión de casas de estudio superior, con carreras afines.	Primer año, formulación del plan 100% elaborado y postulación, segundo año obtención de calidad de comuna sustentable.
Fomento y difusión de prácticas empresariales sustentables y procesos de certificación		Si resulta difícil conseguir la participación de la cobertura propuesta, se deberán generar acciones donde los responsables de fomentar estas prácticas y posterior certificación , visiten in situ a los potenciales oferentes, que sean considerados claves para este tema.	Generación de actividades de conciencia, en población objetivo, primer año, con la participación de al menos el 50% de los convocados, a partir del segundo año en adelante, se debe ir incrementando la participación en un 10% con respecto al año anterior.

Formalización, mejoramiento y diversificación de la planta turística comunal	Desarrollo de productos	De no contar con la disponibilidad de recursos humanos para esta labor, solicitar apoyo a Sernatur Valparaíso, organismo que cuenta con acciones que promueven la formalización y registro de proveedores turísticos.	Primer año, catastrar al menos al 60 % de la planta y a contar del segundo año, llegar al menos al 80%, durante el segundo y tercero, generar acciones de formalización y difusión, al 100% de lo catastrado. Final, incrementar en un 5% cada año, el número de formalizados.
Puesta en valor del patrimonio histórico y cultural de concón		Si resulta difícil poder realizar este catastro del patrimonio de la comuna, se pueden generar acciones de apoyo y búsqueda de financiamiento, a través de diferentes programas que posee el ministerio de cultura.	Catastrar el 100% del patrimonio el primer año, desde el segundo año generar acciones de puesta en valor, para al menos el 50% de ellos, desde el tercer año incrementar en un 25% al igual que el cuarto año.
Diseño, desarrollo y/o perfeccionamiento de productos turísticos sustentables		Ante dificultades de lograr la cobertura propuesta, es posible generar acciones de difusión, a manera de concurso para los mismos oferentes y residentes de la comuna, para que desarrollen ideas de proyectos sustentables, enfocados al turismo.	Generar a partir del tercer año un banco de productos nuevos, los cuales deben ser perfeccionados al menos el 60% de ellos durante el cuarto año.
Posicionamiento del sello identitario gastronómico en toda la oferta turística y complementaria comunal		Es probable que otra comuna o localidad busque promover una identidad similar, para lo cual, al detectarse esta situación, por muy incipiente que sea se deberán tomar acciones de inscripción de marca en INAPI sobre su frase "Capital gastronómica" y sus derivados, no solo en INAPI sino que en redes sociales (NIC)	Cumplir con el 100% de las acciones sugeridas en el plan, para el primer año y durante el segundo año, continuar con las acciones de reforzamiento, en un 100%.
Programa de destino turístico inteligente		A través de encuestas consultar la cobertura tanto de residentes y turistas, alcanzada por alguno de los proyectos implementados, de considerar que el resultado no es óptimo se debe hacer un cambio en el producto o servicio que se está generando, el cual puede ser de ubicación geográfica o de contenidos	Incrementar en un 25% cada año, desde el primero al cuarto, el número de productos y servicios turísticos, pertenecientes al programa de Destino Turístico Inteligente.
Plan de capacitación para prestadores de servicios turísticos, trabajadores y otros actores locales relevantes	Capital humano	De no lograr el interés en la participación de los potenciales usuarios, generar acciones de alianza con el SENCE regional, para que este organismo pueda considerar dentro de su oferta programática, cursos relacionados al turismo para la comuna.	Desde el primer año, lograr una participación de al menos el 60% de la convocatoria, desde el segundo año, incrementar la participación con respecto al año anterior en al menos un 10%.
Programa de profesionalización de líderes vinculados al desarrollo turístico local y de organizaciones turísticas.		De no conseguir el interés voluntario de participación, es necesario salir en la búsqueda de ellos, ya sea entre los mismos oferentes e incluso estudiantes, para lo cual es necesario considerar el perfil propuesto.	Primer año, identificar y capacitar al menos a 10 líderes, desde el segundo año incrementar en al menos un 50% la participación, 30% el tercero y un 20% el cuarto año.
Proceso de certificación de calidad para prestadores de servicios turísticos		Ante una baja convocatoria de interesados, es necesario buscar apoyo en organismos de fomento que cuentan con programas de mejoramiento de la calidad, como Sercotec y Corfo.	Preparar y conseguir certificación para al menos un 50% de los convocados, para el segundo año, incrementar al menos al 70%.

Mejoramiento de condiciones de acceso vial, señalética turística y caminera y disponibilidad de estacionamientos	Logística e infraestructura	Considerar una validación constante por parte de la mesa público privada sobre la pertinencia y mérito de una señalética determinada, en un lugar determinado.	Desde el segundo año, mejorar al menos el 40% de lo detectado, para incrementar desde el segundo año, para llegar al 100%
Estudio de flujos vehiculares			Catastrar el flujo vehicular durante los meses de enero, febrero, marzo, julio y septiembre, incrementar los meses en al menos un 50% más, durante el segundo año.
Plan de seguridad ciudadana y prevención del delito con orientación al cuidado del visitante		El trabajo , debe considerar cada vez más la participación de diferentes actores que tienen relación de manera directa con el turista, por lo tanto es necesario considerar invitaciones de participación a otras entidades como, bomberos, investigaciones de Chile y el sector de salud atención primaria entre otros.	Generar actividades de prevención, durante el primer año, de al menos el 30% de lo presupuestado, desde el segundo año incrementar las actividades en al menos un 30% cada año.
Programa de relacionamiento y capacitación de acomodadores de automóviles		De no obtener resultados positivos, al ser consultados los turistas , sobre este servicio, se deberán generar acciones de capacitación y de evaluación, bajo el modelo de competencias laborales o donde la evaluación a los acomodadores de auto sea práctica.	Capacitar al menos durante el primer año al 40% de los trabajadores del rubro, durante el segundo año, capacitar al 60% restante.
Estudio focalizado de demanda turística	Promoción y comunicaciones	De no contar con la disponibilidad de recursos, generar acciones de apoyo con casas de estudio superior o tener control de contadores de redes sociales, sobre turistas que buscan algún tipo de información de la comuna , mientras están en la comuna.	Durante el segundo año, realizar un estudio de demanda con el 100% de cumplimiento de requisitos de bases, en un periodo de 8 meses.
Actualización plan de marketing		De no conseguir los recursos monetarios para la contratación de este servicio, será necesario contar con el apoyo de estudiantes de la carrera de ingeniería comercial o marketing quienes pueden desarrollar su práctica laboral, en el municipio y con la única tarea de actualizar el plan de marketing.	Durante el tercer año, ejecutar el 100% de la licitación para actualizar el plan de marketing.
Plan de medios		De no contar con el recurso humano municipal , para desarrollar estas acciones , es posible contratar empresas (bajo costo) enfocadas en posicionar marcas en la red.	Generar al menos el 20% de las acciones del plan de medios durante el primer año e ir incrementando en un 25% cada año, el número de acciones o de cobertura alcanzada, con respecto al año anterior.
Programa de difusión, sociabilización y seguimiento del pladetur		De no contar con la participación de los actores claves, en las jornadas de difusión, se deberá traspasar información a un formato digital, cuya forma puede ser la de un tríptico, para ser enviado por correo electrónico a los actores o simplemente para ser expuesta en la página de la municipalidad.	Difundir las acciones del Pladetur en al menos el 50% de los actores claves identificados, desde el segundo año incrementar los actores en al menos un 20% por año.

Proyecto	Estrategias	Plan de acción	Meta
Reestructuración, ampliación y funcionamiento oficina municipal de turismo	Gobernanza	Implementar un sistema de selección de personal, basado en las competencias laborales, generar un mecanismo de evaluación y autoevaluación del personal, independiente del ya existente, este mecanismo debe ser está enfocado al cumplimiento de las tareas asignadas directamente por el área de turismo	Durante el primer año, se debe determinar y ejecutar la reestructuración, a partir del segundo año, la oficina de turismo debiera funcionar con un 100% de lo planificado
Formalización y operación mesas de trabajo interinstitucionales		Controlar que los participantes de la mesa sean los mismos siempre, es decir que la persona individualizada que asiste en representación de una empresa u otro organismo en la misma , periódicamente. De no ser así se deberá implementar la exigencia mínima de asistencia a la mesa, la cual conllevará directamente a responsabilidades y derechos, por ejemplo de voto.	Primer año, convocar al 100% de los actores y funcionar con al menos el 60% de los convocados, a partir del segundo año, se debe incrementar la participación de actores en al menos un 10% cada año y mantener los que ya están en al menos un 80%, con respecto a cada año.
Programa inteligencia de mercado		Si la información positiva turística de Concón no cumple cuantitativamente con la meta esperada, es necesario pagar en algunas plataformas de difusión masiva como tripadvisor y google	Incrementar en un 25% cada año, la cantidad de productos y servicios destinados en habilitar un destino inteligente
Plan de mejoramiento, mitigación y monitoreo ambiental local y de territorios aledaños	Medio ambiente	De no poder alcanzar la meta de cobertura propuesta en el catastro se deben analizar las razones y si esta se trata de un déficit en el recurso humano que realiza dicho catastro, se pueden generar acciones de convenio con alguna casa de estudios superiores, para que docentes y alumnos de carreras afines, puedan apoyar esta labor.	Desde el primer año, se debe catastrar y diagnosticar el 50% de los lugares a revisar, desde el segundo año, debe existir un registro del 100% de los lugares en cuestión y desde el tercer año, el plan de mejoramiento del 100% de los lugares a intervenir.
Proceso de declaración de concón como comuna sustentable		De no contar con los tiempos requeridos, por parte del personal municipal, se debe buscar apoyo con extensión de casas de estudio superior, con carreras afines.	Primer año, formulación del plan 100% elaborado y postulación, segundo año obtención de calidad de comuna sustentable.
Fomento y difusión de prácticas empresariales sustentables y procesos de certificación		Si resulta difícil conseguir la participación de la cobertura propuesta, se deberán generar acciones donde los responsables de fomentar estas prácticas y posterior certificación , visiten in situ a los potenciales oferentes, que sean considerados claves para este tema.	Generación de actividades de conciencia, en población objetivo, primer año, con la participación de al menos el 50% de los convocados, a partir del segundo año en adelante, se debe ir incrementando la participación en un 10% con respecto al año anterior.
Formalización, mejoramiento y diversificación de la planta turística	Desarrollo de productos	De no contar con la disponibilidad de recursos humanos para esta labor, solicitar apoyo a Sernatur Valparaíso, organismo que cuenta	Primer año, catastrar al menos al 60 % de la planta y a contar del segundo año, llegar al menos al 80%, durante el segundo y

comunal		con acciones que promueven la formalización y registro de proveedores turísticos.	tercero, generar acciones de formalización y difusión, al 100% de lo catastrado. Final, incrementar en un 5% cada año, el número de formalizados.
Puesta en valor del patrimonio histórico y cultural de concón		Si resulta difícil poder realizar este catastro del patrimonio de la comuna, se pueden generar acciones de apoyo y búsqueda de financiamiento, a través de diferentes programas que posee el ministerio de cultura.	Catastrar el 100% del patrimonio el primer año, desde el segundo año generar acciones de puesta en valor, para al menos el 50% de ellos, desde el tercer año incrementar en un 25% al igual que el cuarto año.
Diseño, desarrollo y/o perfeccionamiento de productos turísticos sustentables		Ante dificultades de lograr la cobertura propuesta, es posible generar acciones de difusión, a manera de concurso para los mismos oferentes y residentes de la comuna, para que desarrollen ideas de proyectos sustentables, enfocados al turismo.	Generar a partir del tercer año un banco de productos nuevos, los cuales deben ser perfeccionados al menos el 60% de ellos durante el cuarto año.
Posicionamiento del sello identitario gastronómico en toda la oferta turística y complementaria comunal		Es probable que otra comuna o localidad busque promover una identidad similar, para lo cual, al detectarse esta situación, por muy incipiente que sea se deberán tomar acciones de inscripción de marca en INAPI sobre su frase "Capital gastronómica" y sus derivados, no solo en INAPI sino que en redes sociales (NIC)	Cumplir con el 100% de las acciones sugeridas en el plan, para el primer año y durante el segundo año, continuar con las acciones de reforzamiento, en un 100%.
Programa de destino turístico inteligente		A través de encuestas consultar la cobertura tanto de residentes y turistas, alcanzada por alguno de los proyectos implementados, de considerar que el resultado no es óptimo se debe hacer un cambio en el producto o servicio que se está generando, el cual puede ser de ubicación geográfica o de contenidos	Incrementar en un 25% cada año, desde el primero al cuarto, el número de productos y servicios turísticos, pertenecientes al programa de Destino Turístico Inteligente.
Plan de capacitación para prestadores de servicios turísticos, trabajadores y otros actores locales relevantes	Capital humano	De no lograr el interés en la participación de los potenciales usuarios, generar acciones de alianza con el SENCE regional, para que este organismo pueda considerar dentro de su oferta programática, cursos relacionados al turismo para la comuna.	Desde el primer año, lograr una participación de al menos el 60% de la convocatoria, desde el segundo año, incrementar la participación con respecto al año anterior en al menos un 10%.
Programa de profesionalización de líderes vinculados al desarrollo turístico local y de organizaciones turísticas.		De no conseguir el interés voluntario de participación, es necesario salir en la búsqueda de ellos, ya sea entre los mismos oferentes e incluso estudiantes, para lo cual es necesario considerar el perfil propuesto.	Primer año, identificar y capacitar al menos a 10 líderes, desde el segundo año incrementar en al menos un 50% la participación, 30% el tercero y un 20% el cuarto año.
Proceso de certificación de calidad para prestadores de servicios turísticos		Ante una baja convocatoria de interesados, es necesario buscar apoyo en organismos de fomento que cuentan con programas de mejoramiento de la calidad, como Sercotec y Corfo.	Preparar y conseguir certificación para al menos un 50% de los convocados, para el segundo año, incrementar al menos al 70%.

Mejoramiento de condiciones de acceso vial, señalética turística y caminera y disponibilidad de estacionamientos	Logística e Infraestructura	Considerar una validación constante por parte de la mesa público privada sobre la pertinencia y mérito de una señalética determinada, en un lugar determinado.	Desde el segundo año, mejorar al menos el 40% de lo detectado, para incrementar desde el segundo año, para llegar al 100%
Estudio de Flujos Vehiculares			Catastrar el flujo vehicular durante los meses de enero, febrero, marzo, julio y septiembre, incrementar los meses en al menos un 50% más, durante el segundo año.
Plan de Seguridad Ciudadana y prevención del delito con orientación al cuidado del visitante		El trabajo , debe considerar cada vez más la participación de diferentes actores que tienen relación de manera directa con el turista, por lo tanto es necesario considerar invitaciones de participación a otras entidades como, bomberos, investigaciones de Chile y el sector de salud atención primaria entre otros.	Generar actividades de prevención, durante el primer año, de al menos el 30% de lo presupuestado, desde el segundo año incrementar las actividades en al menos un 30% cada año.
Programa de relacionamiento y capacitación de acomodadores de automóviles		De no obtener resultados positivos, al ser consultados los turistas , sobre este servicio, se deberán generar acciones de capacitación y de evaluación, bajo el modelo de competencias laborales o donde la evaluación a los acomodadores de auto sea práctica.	Capacitar al menos durante el primer año al 40% de los trabajadores del rubro, durante el segundo año, capacitar al 60% restante.
Estudio focalizado de demanda turística	Promoción y Comunicaciones	De no contar con la disponibilidad de recursos, generar acciones de apoyo con casas de estudio superior o tener control de contadores de redes sociales, sobre turistas que buscan algún tipo de información de la comuna , mientras están en la comuna.	Durante el segundo año, realizar un estudio de demanda con el 100% de cumplimiento de requisitos de bases, en un periodo de 8 meses.
Actualización Plan de Marketing		De no conseguir los recursos monetarios para la contratación de este servicio, será necesario contar con el apoyo de estudiantes de la carrera de ingeniería comercial o marketing quienes pueden desarrollar su práctica laboral, en el municipio y con la única tarea de actualizar el plan de marketing.	Durante el tercer año, ejecutar el 100% de la licitación para actualizar el plan de marketing.
Plan de Medios		De no contar con el recurso humano municipal , para desarrollar estas acciones , es posible contratar empresas (bajo costo) enfocadas en posicionar marcas en la red.	Generar al menos el 20% de las acciones del plan de medios durante el primer año e ir incrementando en un 25% cada año, el número de acciones o de cobertura alcanzada, con respecto al año anterior.
Programa de difusión, sociabilización y seguimiento del Pladetur		De no contar con la participación de los actores claves, en las jornadas de difusión, se deberá traspasar información a un formato digital, cuya forma puede ser la de un tríptico, para ser enviado por correo electrónico a los actores o simplemente para ser expuesta en la página de la municipalidad.	Difundir las acciones del Pladetur en al menos el 50% de los actores claves identificados, desde el segundo año incrementar los actores en al menos un 20% por año.