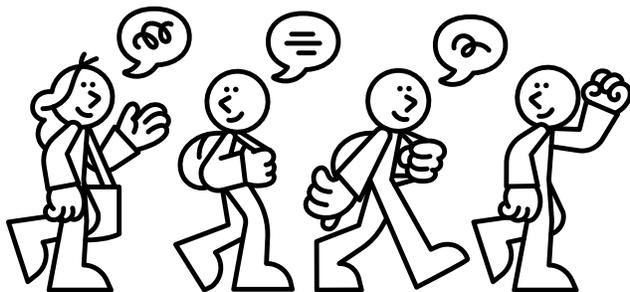


Reporte de Profundización de Temáticas Regionales

Región de Arica y Parinacota
Septiembre 2018



Laboratorio
de Gobierno

innovadores

Laboratorio
de Gobierno

públicos

Introducción

En el marco de los Planes Regionales de Gobierno 2018 - 2022 y en coordinación con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio del Interior, el Laboratorio de Gobierno ha puesto a disposición sus metodologías de innovación pública con el propósito de profundizar en las principales temáticas priorizadas por región. Esto se llevará a cabo a través de los talleres presenciales de la Red de Innovadores Públicos que se realizan en el total de regiones del país con la participación de diversos actores miembros de la Red.

En una primera etapa correspondiente al 2018, el foco estará orientado a contribuir en la comprensión de cada una de las temáticas identificadas por región, y en una segunda etapa a abordar desde el 2019, en identificar y desarrollar soluciones innovadoras con miembros de la Red de Innovadores Públicos.

La estrategia considera además la designación de Embajadores Regionales designados por cada Intendente/a como punto de contacto del Laboratorio de Gobierno, quienes junto con difundir y promover el desarrollo de actividades de innovación pública en la región, tienen por misión articular a los actores vinculados al tema en sus regiones, así como conectar las agendas regionales y temas prioritarios definidos por cada Gobierno Regional con las acciones de la Red de Innovadores Públicos.

Como antecedente, cabe señalar que actualmente participan en la Red de Innovadores más de 5.000 personas pertenecientes a más de 480 instituciones distintas, lo que evidencia la diversidad de miradas que contribuyen al desarrollo de los Planes Regionales de Gobierno.

Metodología de Profundización de Temáticas

La metodología utilizada para la profundización de temáticas consiste en aplicar transversalmente en todos los talleres una actividad en la cual los participantes son guiados a través de un proceso que se basa en el uso de herramientas de innovación para contribuir desde sus conocimientos y experiencias a las temáticas presentadas. En específico la actividad consiste en lo siguiente:

- En grupos de máximo 6 personas, los participantes responden a la pregunta ¿cuáles son las principales problemáticas de la ciudadanía respecto de este tema? Con el propósito de levantar la mayor cantidad de problemas relacionados al tema.
- En base a lo anterior, los participantes priorizan por mesa de trabajo la problemática que consideran más crítica, y aplicando la herramienta “Diagrama Causa Efecto” levantan la mayor cantidad de causas y efectos de la problemática con el propósito de identificar cuáles podrían ser las razones de fondo que están llevando a la existencia de este problema.
- Posteriormente, los participantes seleccionan 3 personas que consideran se ven más afectados con esta situación y aplican la herramienta “Usuario Persona” para caracterizarlos y entender desde sus realidades cuál es su relación con el problema.
- Finalmente los participantes son invitados a identificar qué contribuciones podrían realizar al total de problemas priorizados tanto desde ellos como individuos como desde las instituciones a las cuales pertenecen.

Temáticas Región Arica y Parinacota

Agricultura

Integración de Servicios Públicos

Turismo

Fueron constituidas 11 mesas de trabajo, cuya distribución fue:

- 4 grupos trabajaron agricultura.
- 4 grupos trabajaron integración de servicios públicos.
- 3 grupos trabajaron turismo.

82 personas participantes de
33 instituciones distintas.

Conclusiones de los hallazgos

Estos corresponden a los principales hallazgos que se extraen del análisis de la información que se presenta en detalle posteriormente en los Anexos del presente documento:

Agricultura:

- Uno de los principales problemas se relaciona con la escasez del recurso hídrico, lo cual tiene entre sus causas el déficit de lluvias, la geografía adversa de la región, la sobre explotación del recurso y la falta de consciencia sobre el uso del mismo. Como principales efectos se señala la disminución en la calidad de los productos agrícolas, el alza de los precios y el condicionamiento del desarrollo del sector.
- En línea con lo anterior, la calidad de los productos se indica como otro de los problemas críticos. En este sentido, se identifica como causas la poca diversificación de productos, el uso de pesticidas, la degradación de suelos, y la contaminación de cuencas. Esto a su vez genera aumento de enfermedades, la creación de bienes sustitutos, la degradación en la calidad de los alimentos y en un nivel más genérico, un desequilibrio ecológico y una degradación ambiental.
- Se manifiesta además que hay una baja tecnificación agrícola, lo cual se expresa en un riego poco eficiente y el poco uso de tecnologías que podrían ser utilizadas para el desarrollo productivo. Se señala también que hay un desconocimiento de la oferta programática pública para hacer frente a dicho problema.
- A nivel económico, se identifican problemas tales como los precios fluctuantes de los productos, la precariedad del trabajo en el sector, y una baja inversión en el mismo.
- Los usuarios afectados directamente por los problemas detectados son aquellos ubicados principalmente en los sectores rurales que dependen de la agricultura para su subsistencia. Además de ellos, se identifican personas de sectores urbanos de la región que buscan alimentarse de la producción local pero que encuentran una calidad de los productos poco óptima.
- Las expectativas de los usuarios van en línea principalmente a tener un mayor acompañamiento y asistencia técnica para mejorar sus capacidades productivas, así como mantener un estilo de vida ligado a la agricultura.

Integración de Servicios Públicos

- El principal problema detectado se relaciona con los bajos niveles de coordinación entre servicios públicos, relacionado a problemas de comunicación, integración, y fragmentación de trámites.
- Esta falta de coordinación se relaciona directamente con la atención que se entrega a las personas. En este sentido, se generan brechas en el acceso de las personas a los servicios públicos, por ejemplo respecto a la existencia de protocolos poco accesibles y cercanos, la falta de resolución de las necesidades de las personas debido tanto al desconocimiento de éstos respecto de la oferta existente como por la baja capacidad de dar respuestas concretas, o la falta de inclusión del total de potenciales usuarios a los que llega cada servicio.
- Para responder a lo anterior, se manifiesta una necesidad de contar con un barrio cívico que acoja los distintos servicios públicos para evitar la desorientación de las personas que quieren realizar sus trámites.
- En general, existe una preocupación por el acceso de las personas de sectores rurales que deben desplazarse para acceder a las prestaciones de los servicios públicos.
- Otro ámbito de problemáticas, se relacionan con una desmotivación de los funcionarios para una mejor integración entre los servicios públicos, la tendencia centralista del país para la toma de decisiones que hace necesario tener que esperar autorizaciones desde el nivel central sin posibilidad de tomar dichas decisiones en el nivel regional, y los escasos recursos existentes (tecnología, económicos, infraestructura) para avanzar en esta línea.
- Entre los efectos concretos que tiene para la ciudadanía este problema está la imposibilidad de formalizar emprendimientos, la pérdida de tiempo en trámites, gastos innecesarios en traslados, todo lo cual lleva a una sensación de insatisfacción por parte de las personas.

Turismo

- Una problemática se relaciona a la deficiente difusión e información respecto de los lugares turísticos de la región, lo cual se conecta con una baja oferta turística la cual además es poco atractiva y desconectada con la identidad regional. Esto demuestra la inexistencia de una cultura turística lo cual finalmente afecta en la experiencia de los turistas que visitan la región.
- Por otro lado, se destaca la baja mantención y protección de las zonas patrimoniales y naturales tanto por los turistas como por los mismos habitantes de la región. Esto respondería a una baja educación cultural de cuidado lo cual conlleva a la no toma de consciencia del valor turístico regional.
- Otro aspecto identificado es el relacionado a las pocas herramientas y competencias que se entregan a las comunidades para el desarrollo turístico de sus respectivas zonas, así como a una falta de incentivos al emprendimiento.
- Todo lo anterior, deriva de una problemática general relacionada a la ausencia de una planificación estratégica para el rubro turístico a escala regional. Las causas asociadas a esto son una falta de priorización en materia presupuestaria, además de un bajo interés desde las autoridades en esta dirección. Ello impacta en un bajo nivel de desarrollo del sector y efectos negativos en el ámbito económico y de oferta de empleos.
- Se manifiesta preocupación de transformarse en un destino de tránsito, dado que la oferta sea insuficiente para retener a turistas, en comparación con otros destinos como Tacna.
- Los usuarios principalmente afectados son por un lado los habitantes de la región que carecen de una oferta amplia que atraiga a turistas, y por otro lado, los mismos turistas, quienes llegan buscando una variedad de atractivos, rutas turísticas y una atención positiva, pero finalizan con una experiencia negativa.

Oportunidades de Innovación

En base a lo anterior, se extraen las siguientes oportunidades de innovación para continuar trabajando en el marco de la Red de Innovadores Públicos.

Agricultura:

Mitigar los efectos de la escasez de agua para la agricultura.

Incorporar mayor tecnificación agrícola en personas que trabajan en el sector agrícola, con el objetivo de mejorar el desarrollo productivo del sector.

Asegurar una mejor calidad de la producción agrícola y por ende de los productos obtenidos, tomando en consideración variables medioambientales.

Integración de Servicios Públicos:

Facilitar el acceso a servicios públicos en personas que habitan en zonas rurales o periféricas de la región.

Entregar al usuario un servicio integrado, ágil, eficiente y cercano por parte de servicios públicos coordinados entre sí.

Turismo:

Co-crear un plan estratégico para el sector de turismo en la región incluyendo la mirada de los diversos actores, que considere:

- Desarrollar nuevos o mejores atractivos turísticos de calidad en la región conectados con la identidad regional.
- Generar consciencia sobre la importancia del cuidado patrimonial, histórico y natural.
- Crear nuevas estrategias cercanas y amables de información y difusión al turista.

Instituciones participantes

CORDENOR

Corporación de Fomento de la Producción CORFO

Corporación Nacional de Desarrollo Indígena CONADI

Corporación Nacional Forestal CONAF

Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS

Fundación para la Promoción y el Desarrollo de la Mujer PRODEMU

Gobierno Regional de Arica y Parinacota

Hospital Regional de Arica Dr. Juan Noé Crevani

Instituto de Desarrollo Agropecuario INDAP

Instituto de Previsión Social IPS

Instituto Nacional de Estadísticas INE

Junta Nacional de Jardines Infantiles JUNJI

Ministerio de las Culturas las Artes y el Patrimonio

ProChile

Secretaría Regional Ministerial de Agricultura

Secretaría Regional Ministerial de Economía

Secretaría Regional Ministerial de Hacienda

Secretaría Regional Ministerial de la Mujer y Equidad de Género

Secretaría Regional Ministerial de Minería

Secretaría Regional Ministerial de Trabajo y Previsión Social

Servicio de Cooperación Técnica SERCOTEC

Servicio de Evaluación Ambiental SEA

Servicio Médico Legal SML

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo SENCE

Servicio Nacional de la Discapacidad SENADIS

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura SERNAPESCA

Servicio Nacional de Turismo SERNATUR

Servicio Nacional del Consumidor SERNAC

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

Tesorería General de la República

Universidad Arturo Prat UNAP

Universidad de Tarapacá UTA

Universidad Santo Tomás UST

Anexos: Detalle de los Resultados

Tema Agricultura

¿Cuáles son las principales problemáticas de la ciudadanía respecto de este tema?

Todas las problemáticas levantadas fueron analizadas, sistematizadas y categorizadas, identificando las siguientes, las cuales se encuentran ordenadas por orden de mención:

	Menciones
1. Dificultades en el acceso al agua	10

Se indica que los problemas específicos serían:

• <i>Escasez de agua para riego</i>	8
• <i>Aumento en la demanda de agua para consumo</i>	1
• <i>Mala administración del recurso hídrico</i>	1

	Menciones
2. Baja calidad en los productos agrícolas	7

Se indica que los problemas específicos serían:

• <i>Uso de pesticidas y otros productos químicos</i>	4
• <i>Mala calidad de la producción agrícola</i>	2
• <i>Contaminación de ríos y productos</i>	1

	Menciones
3. Déficit en conocimientos específicos y bajo uso de tecnologías	6

Al respecto, se indica que existe:

- *Falta tecnología para agricultura.* 2
- *Falta de asesorías y desarrollo de conocimiento* 2
- *Deficiente fertilización de productos.* 1
- *Deficiente uso de la técnicas agroecológicas.* 1

Menciones

4. Inestabilidad de los precios de productos 5

Se indica que los problemas económicos serían:

- *Alto costo de los productos que afecta en el acceso a los productos.* 4
- *Fluctuaciones de precios de los productos* 2
- *Distorsión por precios mayoristas* 1

Menciones

5. Precariedad e informalidad del trabajo agrícola 4

Menciones

6. Mala calidad y disponibilidad de suelos para uso agrícola 3

Se desglosan en las siguientes problemáticas específicas:

- *Mala calidad del suelo* 1
- *Urbanización de valles* 1
- *Informalidad en el loteo de terrenos* 1

Menciones

7. Temporalidad de algunos productos que no están durante todas las temporadas del año 2

Menciones

8. Falta de inversión en la producción agrícola 1

Menciones

9. Importación de productos agrícolas desde el extranjero	1
	Menciones
10. Deficiente aplicación de normativa	1

Priorización de problemáticas

Tomando en consideración las problemáticas identificadas, las 4 mesas de trabajo que trabajaron en esta temática priorizaron aquellas que consideraban más críticas, reformulando las problemáticas en base a la información levantada. De esta manera, los 3 problemas priorizados es posible categorizarlos en las siguientes problemáticas:

Problema priorizado	Cantidad de grupos que abordaron este problema
1. Escasez de recurso hídrico	2
2. Sobre explotación de los recursos hídricos	1
3. Deficiente calidad de productos agrícolas	1

Diagrama Causa Efecto: Principales causas y efectos de las problemáticas priorizadas

1. Escasez de recurso hídrico

Causas:

	Menciones
Escasez de lluvias	1
Geografía adversa en la región	1
Sobre explotación de los suelos agrícolas	1
Consumo excesivo de agua	1
Falta de conciencia en el uso del agua	1

Cambio climático	1
------------------	---

Efectos:

Productos de mala calidad	1
Insuficiencia del recurso para el desarrollo	1
Disminución la inversión agrícola	1
Alza de precios en productos agrícolas	1
Limitantes al desarrollo de la agricultura	1
Reducción de la superficie agrícola	1
Salinización de agua subterráneas	1

2. Sobre explotación de los recursos hídricos

Causas:

	Menciones
Expansión de terrenos	2
Mayor demanda de agua	1
Reconversión agrícola	1
Normativa vigente	1
Factores climáticos permiten cultivar en mayor cantidad	1
Cambio climático	1

Efectos:

Extracción ilegal de agua	1
Baja en la calidad de productos finales	1
Necesidad de alternativas de obtención de agua	1
Pérdida en la calidad del agua	1
Encarecimiento del producto final	1
Modificación genética de semillas	1

3. Deficiente calidad de productos agrícolas

Causas:

	Menciones
Producción poco diversificada	2
Uso inadecuado de recursos hídricos	2
Falta aplicación de la tecnología en la producción agrícola	1
Excesivo uso de pesticidas en el manejo de productos	1
Falta del control biológico	1
Desconocimiento de la oferta pública disponible	1

Efectos:

Aumento de enfermedades derivadas de la contaminación	2
Aparición de bienes sustitutos, afectando la demanda de productos	2
Degradación ambiental	2
Degradación de la calidad de la alimentación	1
Manejo inadecuado de residuos	1
Desequilibrio ecológico	1

Tipos de personas afectadas por estas problemáticas

En base al conocimiento de los participantes, fueron identificados 12 tipos de personas que se ven frecuentemente afectados con este problema, los cuales se categorizaron en los siguientes perfiles que se resumen a continuación:

	Características generales	Expectativas con el tema
Hombre Adulto Mayor 70 años	<ul style="list-style-type: none"> • Viudo • Agricultor Aymara del Valle del Lluta • Participante activo de fiestas culturales y ancestrales 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con agua para su producción agrícola. • Espera una atención resolutiva y expedita.
Mujer adulta 50 años	<ul style="list-style-type: none"> • Casada con hijos • Dueña de casa • Aymara • Vive en Arica 	<ul style="list-style-type: none"> • Quiere productos de calidad, sin contaminantes y a precios accesibles. • Quiere buen trato como clienta y que hayan promociones.
Niño estudiante 10 años	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiante de Escuela Pública • Vive en Arica • Se alimenta con producción local • Practica deportes 	<ul style="list-style-type: none"> • Quiere acceder a productos libres de contaminantes para una alimentación saludable.
Mujer adulta mayor 60 años	<ul style="list-style-type: none"> • Agricultora, • Vive en Guatanave, localidad de la comuna de Camarones • Cria animales 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento del sistema de regadío para hacer frente a los factores climáticos. • Traspasar los conocimientos de la agricultura a sus hijos y nietos.
Hombre adulto rural 50 años	<ul style="list-style-type: none"> • Agricultor aymara • Casado con hijos • Vive en el valle de Azapa • Baila morenada en el carnaval 	<ul style="list-style-type: none"> • Quiere tecnificar la producción y tener mayor oportunidad de acceso a forraje. • Le interesa que llueva.
Hombre adulto urbano 40 años	<ul style="list-style-type: none"> • Casado con dos hijos • Vive en la ciudad de Arica • Se moviliza en auto • Practica fútbol • Vegetariano • Jefe de área de INDAP 	<ul style="list-style-type: none"> • Le interesa que se cumpla con los estándares de calidad • Quiere colaboración y compromiso con los usuarios

Contribuciones señaladas por los participantes a esta temática

El conocimiento y experiencia colectiva mencionada por cada participante, se clasifica a continuación, indicando qué ámbitos serían cubiertos en posibles soluciones que se adopten relacionados a estas problemáticas:

- Gestión de financiamiento para mejorar los diagnósticos
- Levantamiento de datos asociados a las problemáticas
- Implementación de soluciones intersectoriales
- Reducción de tiempos asociados a trámites ante servicios públicos
- Fortalecer el acompañamiento y asistencia técnica de agricultores
- Entrega de capacitaciones en diversas temáticas asociadas
- Difundir oferta programática disponible en la región

El detalle de lo anteriormente señalado se indica a continuación, tanto como contribuciones que podrían aportar como individuos o bien desde su ámbito institucional. Cabe señalar que los nombres de las personas no son señaladas en este documento, sino sólo sus instituciones, sin embargo cada aporte está registrado internamente con nombres específicos:

Institución	Contribución
Corporación de Nacional Forestal CONAF	<ul style="list-style-type: none">● Avisos de quemas agrícolas online
Corporación de Fomento a la Producción CORFO	<ul style="list-style-type: none">● Focal● Certificación● BPA
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena CONADI	<ul style="list-style-type: none">● Programas y proyectos de riego, que van directamente relacionado con tema de productos

<p>Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un programa de BPA subsidiado para agricultores del buen manejo de químicos, como aplicas, etc • Crear un plan de postulación de subsidio para disminuir gastos y evitar que los productos suban de precio • Capacitar agricultores en temas de riego
<p>Gobierno Regional Arica y Parinacota</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento estudios y programas para la eficiencia en uso de recursos hídricos • Difusión estudio de recursos hídricos
<p>Instituto de Previsión Social IPS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de la oferta programática de los Servicios Públicos vinculados a la agricultura, a través del canal virtual de ChileAtiende
<p>Instituto Nacional de Estadística INE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre hectáreas, cultivos, rendimientos anuales en los valles para dar conocimiento que productos son más rentables utilizando los recursos hídricos existentes. • Difundir estadística en organizaciones del valle
<p>Junta Nacional de Jardines Infantiles JUNJI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación por parte del SAG de los procesos de cultivos • Muestras aleatorias a productos que transmitan por la ciudad • Uso de invernaderos o sistema de malla captadora de humedad
<p>Secretaría Regional Ministerial de Minería</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en el uso de agroquímicos • Promover fertilizantes orgánicos

<p>Servicio de Cooperación Técnica SERCOTEC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir tiempos para la presentación a los Capital Semilla y Crece • Capacitar a los agricultores en riego por goteo • Capacitación en captación de agua a partir de la humedad • Dentro de la institución existen instrumentos de fomento que apoyan la implementación de tecnologías de riego, que permitan mejorar procesos, optimizar recursos, aumentar ventas y generar puestos de trabajo • Programas de financiamiento a asesorías a la persona de la gestión de los productos • Financiar un proyecto asociativo de agricultores de "Buenas Prácticas" • Dentro de la institución a través de instrumentos de fomento a posible financiamiento de la certificación de productos agrícolas • También existe apoyo a ferias libres para fortalecerlos incorporando optimización de proveedores y procedencia • Dentro de la institución existe un Centro de Desarrollo de Negocios que entrega asesoría especializada y que podría aportar a dar valor a temas de agricultura" • En la institución se vincula un programa con la agricultura incentivando las capacitaciones donde el empresario tiene pocas competencias • Emprendimiento con el manejo del uso del agua, reciclaje y buen uso
<p>Servicio de Evaluación Ambiental SEA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresar proyecto Embalse Livilcar EIA tempranamente al SEIA (Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental) • Proyectos de embalses de aguas ingresados tempranamente al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA)
<p>Servicio Nacional de Capacitación y Empleo SENCE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación sobre el uso adecuado de Recursos Naturales (agua, suelo) • Como Institución podemos realizar y entrega un servicio de formación a los agricultores y usuarios, en el uso y cuidado de los recursos hídricos a través de capacitación, encuentros • Seminarios, talleres de capacitación sobre la importancia del buen uso de los recursos hídricos

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura SERNAPESCA	<ul style="list-style-type: none"> • Al observar malas prácticas que pueden afectar los productos de la agricultura denunciar a la autoridad competente • Planta desaladora
Servicio Nacional de Turismo SERNATUR	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo sustentable y producción limpia • Incentivar a más empresas turísticas a implementar P+L y distinción "S" con énfasis en nuestra región al uso eficiente de Recursos Naturales
Tesorería General de la República	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en difusión de beneficios de las zonas extremas para empresas internacionales para instalarse en la ciudad para reciclaje de agua, desaladoras (plantas), bonificación a la mano de obra, crédito tributario a la inversión • Talleres de apoyo a productores en beneficios zonas extremas • Bonificación a la mano de obra • DFL 15 Inversiones • Crédito tributario
Universidad Arturo Prat	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnificación del riego

Tema Integración de Servicios Públicos

¿Cuáles son las principales problemáticas de la ciudadanía respecto de este tema?

Todas las problemáticas levantadas fueron analizadas, sistematizadas y categorizadas, identificando las siguientes, las cuales se encuentran ordenadas por orden de mención:

	Menciones
1. Deficiente coordinación, integración y comunicación entre los servicios públicos	8

	Menciones
2. Brechas entra la ciudadanía y los servicios públicos	5

Se indica que los problemas específicos serían:

• <i>Los servicios no llegan a todos los potenciales usuarios.</i>	1
• <i>Diferencias socioculturales</i>	1
• <i>Falta de protocolos accesibles y amigables</i>	1
• <i>Desconocimiento de cómo llegar a la ciudadanía.</i>	1
• <i>Respuestas poco concretas a la ciudadanía</i>	1

	Menciones
3. Falta de información o entrega de información incompleta	4

	Menciones
4. Recursos deficientes	4

Se indica que los problemas específicos serían:

- | | |
|--|---|
| • <i>Déficit de infraestructura</i> | 2 |
| • <i>Falta de alfabetización digital</i> | 1 |
| • <i>Escasa disponibilidad de recursos</i> | 1 |

	Menciones
5. Desmotivación de los funcionarios y poca tolerancia	3

	Menciones
6. Centralización en la toma de decisiones	2

	Menciones
7. Falta de tiempo	2

	Menciones
8. Exceso de papeleo	1

Priorización de problemática

Tomando en consideración las problemáticas identificadas, las 4 mesas de trabajo que trabajaron en esta temática priorizaron aquellas que consideraban más críticas, reformulando las problemáticas en base a la información levantada:

Problema priorizado	Cantidad de grupos que abordaron este problema
1. <i>Falta de coordinación intersectorial</i>	1
2. <i>Carencia de un barrio cívico integrador e inclusivo</i>	1
3. <i>La burocracia de los trámites excesivos y tediosos</i>	1
4. <i>Pérdida de tiempo</i>	1

Diagrama Causa Efecto: Principales causas y efectos de las problemáticas priorizadas

1. Falta de coordinación intersectorial

Causas:

	Menciones
Desintegración entre servicios públicos de la región	4
Inestabilidad laboral	1
Falta de voluntad política	1
Cambio de Gobierno	1

Efectos:

Descontento de los usuarios	2
Miedos profesionales	1
Bajo impacto social de los proyectos	1

2. Carencia de un barrio cívico integrador e inclusivo

Causas:

	Menciones
Ausencia de recursos económicos	1
No se visualiza un espacio físico para implementarlo	1
Falta de voluntad política	1
Falta de planificación urbana	1

Efectos:

Mala calidad de la atención a los usuarios	3
Desorientación de usuarios	2
Sobrecarga de trámites	1

Usuarios que viven en zonas aisladas no tienen soluciones	1
---	---

3. La burocracia de los trámites excesivos y tediosos

Causas:

	Menciones
Legislación desactualizada con nuevas tendencias en tecnología, contexto y adaptación de procedimientos	3
Carencia en integración de datos	1
Falta de difusión de planes integrados a los usuarios	1

Efectos:

Mala calidad en la atención a usuarios	3
Desorientación de los usuarios	2
Usuario empoderado "reclamón"	1
Falta a la probidad	1

4. Pérdida de tiempo en la realización de trámites

Causas:

	Menciones
Desorden de documentos por cambio de dependencia administrativa regional	1
Exceso de burocracia	1
Desactualización de datos en los servicios	1
Desconocimiento	1
Falta de comunicación entre servicios	1

Efectos:

Pérdida de tiempo	2
Descontento de los usuarios	2
Duplicidad de documentos	1
Estrés	1
Gastos innecesarios	1
Problemas de traslados	1
Retraso en las respuestas	1
Reclamos de las personas	1

Tipos de personas afectadas por esta problemática

En base al conocimiento de los participantes, fueron identificados 4 tipos de personas que se ven frecuentemente afectados con este problema:

	Características generales	Expectativas con el tema
Mujer adulta 50 años	<ul style="list-style-type: none">• Casada con hijos• Vive en Chucuyo, localidad de Putre• Tiene discapacidad motora• Emprendedora	<ul style="list-style-type: none">• Quiere poder formalizar su emprendimiento• Le gustaría contar con una infraestructura accesible que le permita realizar sus trámites con facilidad• Quiere apoyo técnico constante

**Joven
estudiante
20 años**

- Proveniente de Perú
- Se encuentra en Chile por razones de estudio
- Usuario de redes sociales e internet

- Requiere que la atención sea en horarios que no interfieran con sus estudios

**Mujer adulta
mayor
70 años**

- Casada con hijos
- Vive en Poconchile, comuna de Arica
- Se encuentra al cuidado de sus nietos
- Se encuentra desarrollando un emprendimiento de costura a crochet

- Quiere que los trámites sean más fáciles y expeditos

**Hombre adulto
40 años**

- Microempresario
- Vive en la comuna de Putre

- Menor nivel de exigencias en sus trámites

Contribuciones señaladas por los participantes a esta temática

El conocimiento y experiencia colectiva mencionada por cada participante, se clasifica a continuación, indicando qué ámbitos serían cubiertos en posibles soluciones que se adopten relacionados a estas problemáticas:

- **Realizar catastro de usuarios e información.**
- **Mejorar la cobertura de la oferta de servicios a la ciudadanía**
- **Desplazamiento de los servicios para atender necesidades de sectores alejados**
- **Mejorar los canales de atención, incorporando la atención digital**
- **Fortalecer la articulación entre servicios y municipios**
- **Capacitación.**

El detalle de lo anteriormente señalado se indica a continuación, tanto como contribuciones que podrían aportar como individuos o bien desde su ámbito institucional. Cabe señalar que los nombres de las personas no son señaladas en este documento, sino sólo sus instituciones, sin embargo cada aporte está registrado internamente con nombres específicos:

Institución	Contribución
Corporación Nacional Forestal CONAF	<ul style="list-style-type: none"> • Humanizar el servicio realizando labor del Estado que vaya al lugar del ciudadano evitando el desplazamiento
Gobierno Regional Arica y Parinacota	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir plataforma digital e integrada de servicios gubernamentales dirigida a personas discapacitadas, a través de FNDR • Puente tecnológico del Gobierno Regional en simple (para la integración de servicios) • Información y catastro de usuario
Instituto de Desarrollo Agropecuario INDAP	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditación de usuarios
Secretaría Regional Ministerial de las Culturas, las Artes y el Patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones programadas con las autoridades de Servicios Públicos • Convenio de colaboración con las municipalidades
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo SENCE	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a los usuarios en el uso de las tecnologías de información o en algún programa que ofrece el servicio nacional • Entregar capacitación • Crear vínculos con otros servicios para la orientación a las personas
Servicio Nacional de Turismo SERNATUR	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar proceso para formalización • Mantener un registro de prestadores que no pueden formalizarse y conseguir apoyo con otros servicios

Tema Turismo

¿Cuáles son las principales problemáticas de la ciudadanía respecto de este tema?

Todas las problemáticas levantadas fueron analizadas, sistematizadas y categorizadas, identificando las siguientes, las cuales se encuentran ordenadas por orden de mención:

	Menciones
1. Deficiente información, señalética y difusión entregada al visitante respecto de los lugares turísticos de la región (patrimonio arqueológico, cultura chinchorro, calidad ambiental, playas, entre otros)	8
	Menciones
2. Oferta turística poco atractiva y desconectada de la identidad regional	6
Se indica que los problemas específicos serían:	
• <i>Oferta turística sin sello identitario</i>	2
• <i>Escasa oferta turística en general y de esparcimiento</i>	2
• <i>Pocos lugares distintos a los tradicionales habilitados para el turismo</i>	2
	Menciones
3. Escasa accesibilidad y conectividad con sectores más distantes de la región	5
	Menciones
4. Escasa protección y mantención de los lugares patrimoniales y naturales de la región (tanto por los mismos habitantes de la región como por parte del turista).	5

	Menciones
5. Comunidades de los territorios con pocas herramientas y competencias para potenciar el turismo en sus sectores.	4

	Menciones
6. Falta de motivación en personas dedicadas al rubro de turismo que permita avanzar en el desarrollo de una industria en la materia.	2

Priorización de problemática

Tomando en consideración las problemáticas identificadas, las 3 mesas de trabajo que trabajaron en esta temática priorizaron aquellas que consideraban más críticas, reformulando las problemáticas en base a la información levantada:

Problema priorizado	Cantidad de grupos que abordaron este problema
1. Falta de educación cultural en cuidado de espacios públicos y patrimoniales	1
2. Falta de un plan maestro de desarrollo turístico estratégico	1
3. Falta de una cultura turística, malos anfitriones	1

Diagrama Causa Efecto: Principales causas y efectos de las problemáticas priorizadas

1. Falta de educación cultural en cuidado de espacios públicos y patrimoniales

Causas:

	Menciones
Ausencia de conciencia y hábitos de cuidado del entorno	2
Falta de sanciones a personas que dañan espacios públicos	1
Falta amor por la ciudad	1

Mantenimiento discontinua de lugares turísticos	1
---	---

Efectos:

Falta de proyectos con enfoque turístico	1
Deterioro de los espacios culturales y patrimoniales	1
Falta de inversión	1
Poca retención como destino turístico	1

2. Falta de plan maestro de desarrollo turístico estratégico

Causas:

	Menciones
No se ha priorizado dentro del presupuesto	2
Falta de interés de las autoridades	1

Efectos:

Falta de desarrollo turístico	1
Deficiente desarrollo económico	1
Oferta de empleo insuficiente	1

3. Falta de una cultura turística, malos anfitriones

Causas:

	Menciones
Malas condiciones de la ciudad para recibir turistas	3
Oferta de servicios turísticos y entretención insuficientes	3
Difusión deficiente de potencial y eventos de la región	2
Mala calidad de servicio al cliente	1
Falta de incentivos para el emprendimiento	1

Efectos:

Falta de artesanía con identidad	1
Escaso desarrollo de la oferta de servicios turísticos	1
Desinformación respecto a llegada de cruceros	1
Descoordinación frente a llegada de cruceros	1
Baja ocupación hotelera	1
Bajo gasto en destinos turísticos	1

Tipos de personas afectadas por esta problemática

En base al conocimiento de los participantes, fueron identificados 4 tipos de personas que se ven frecuentemente afectados con este problema:

	Características generales	Expectativas con el tema
Joven estudiante 12 años	<ul style="list-style-type: none">• Vive con su familia• Estudia en centro de capacitación laboral• Se encuentra en situación de discapacidad cognitiva• Usa redes sociales e internet	<ul style="list-style-type: none">• Le preocupa el cuidado de las plazas
Hombre adulto 50 años	<ul style="list-style-type: none">• Casado, dos hijos• Turista, vive en Puerto Montt• Posee estudios universitarios• Usuario de redes sociales y múltiples dispositivos• Le gusta el turismo-aventura y cultural• Compra artesanía local y visita museos• Lee libros	<ul style="list-style-type: none">• Una ciudad con ruta turística, servicios de alojamiento y gastronomía de buen nivel• Amplia disponibilidad• Comercio con horario continuado• Variedad de circuitos turísticos• Alternativas de entretenimiento variada

**Mujer adulta
50 años**

- Casada, 2 hijos
- Emprendedora
- Turista, vive en Iquique
- Usaria de redes sociales

- Mejor atención
- Productos y servicios con calidad local
- Mayor diversión
- Seguimiento al negocio

**Joven
estudiante
16 años**

- Vive en Arica
- Se traslada en auto de sus padres
- Usa múltiples dispositivos, internet, redes sociales, juegos y cable

- Falta de alternativas de entretención que faciliten las actividades al aire libre y con grupos de pares

Contribuciones señaladas por los participantes a esta temática

El conocimiento y experiencia colectiva mencionada por cada participante, se clasifica a continuación, indicando qué ámbitos serían cubiertos en posibles soluciones que se adopten relacionados a estas problemáticas:

- **Puesta en valor de datos previamente levantados**
- **Diseño de una estrategia regional de desarrollo turístico**
- **Mejoramiento de los espacios públicos. Limpieza, mantención y señalética adecuada.**
- **Financiamiento del fomento turístico de la región**
- **Capacitación para el desarrollo del rubro**
- **Fomento de una cultura turística que ponga en valor los atractivos existentes**
- **Difusión de oferta programática, mediante diversos canales de atención**

El detalle de lo anteriormente señalado se indica a continuación, tanto como contribuciones que podrían aportar como individuos o bien desde su ámbito institucional. Cabe señalar que los nombres de las personas no son señaladas en este documento, sino sólo sus instituciones, sin embargo cada aporte está registrado internamente con nombres específicos:

Institución	Contribución
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena CONADI	<ul style="list-style-type: none"> • Faltaría señalética para indicar las rutas o circuitos patrimoniales o turísticas
Fundación para Promoción y Desarrollo de la Mujer PRODEMU	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la calidad de los servicios a través de capacitación más al rubro del turismo en diferentes temáticas asociadas • Además promociona espacios más limpios
Gobierno Regional Arica y Parinacota	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha elaborado cartografía, patrimonio cultural y natural, que permite la toma de conocimiento de esta información • Interiorizarse en los servicios enfocados en turismo. • Capacitación para recalcar el cuidado de nuestro turismo como región • Con la modificación de la ley del GORE (21.074), se debe aprobar el Plan Regional de Desarrollo turístico, el cual se está planificando desarrollar • Existe interés de desarrollar un plan de ordenamiento patrimonial • Taller difusión de estudios regionales sobre patrimonio, turismo dirigidos a la comunidad • Financiamiento de programa cultura turística regional
Instituto de Previsión Social IPS	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar oferta programática del SERNATUR a través del canal virtual ChileAtiende
Secretaría Regional Ministerial de Minería	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el aseo • Aumentar la promoción de la ciudad • Idioma inglés
Servicio Nacional del Consumidor SERNAC	<ul style="list-style-type: none"> • Como Institución, promover en las charlas educativas dirigidas a escolares sobre educación financiera, un espacio para educar y crear conciencia en una cultura del cuidado de nuestros espacios turísticos
Servicio de Cooperación Técnica SERCOTEC	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de financiamiento para fomentar el turismo regional

Servicio de Evaluación Ambiental - SEA	<ul style="list-style-type: none"> • Regulación ambiental sobre posibles impactos de ciertos proyectos regulados en el Decreto 40/12
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo SENCE	<ul style="list-style-type: none"> • En la institución nos encontramos en proceso de mejorar los servicios de todas las empresas de turismo, a través de la capacitación
Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura SERNAPESCA	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de las riquezas o bondades de la pesca recreativa en Arica
Servicio Nacional de Turismo SERNATUR	<ul style="list-style-type: none"> • Un nuevo y distinto programa de conciencia turística con enfoque en la ciudadanía
Universidad Santo Tomás	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al gobierno con programas de capacitación y re-educación cultural