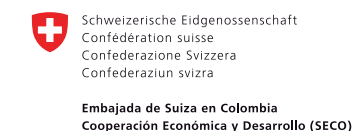
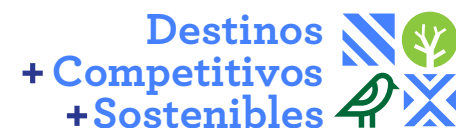


Gestión de Destinos Sostenibles

Recursos adicionales para la implementación del
Módulo 3: Planificación del destino



ÍNDICE



Herramientas y formatos:

Marco de Monitoreo **Pag. 6**

Herramientas y formatos:

Marco de Monitoreo **Pag. 8**

Herramientas y formatos:

Estructura del Marco de Monitoreo **Pag. 10**

Herramientas y formatos:

Formato del Marco de Monitoreo **Pag. 11**

Primer nivel de monitoreo:

Cambio a nivel de visitantes y residentes **Pag. 12**

Herramientas y formatos:

Introducción al Marco de monitoreo **Pag. 13**

Herramientas y formatos:

Formato del Marco de Monitoreo **Pag. 15**

Herramientas y formatos:

Formato del Marco de Monitoreo **Pag. 16**

Herramientas y formatos:

Marco de Monitoreo

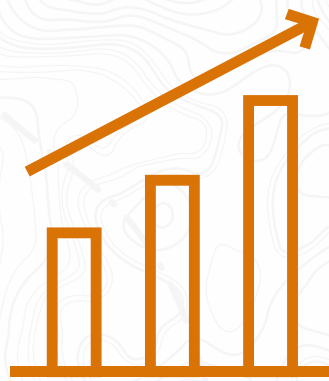
- “Si no sabes de dónde vienes, no sabrás dónde estás; y si no sabes dónde estás, no sabrás hacia dónde vas” — Terry Prachet.
- El Marco de monitoreo es un instrumento que ayuda a no perder el rumbo y a saber si estamos yendo en la dirección correcta, es una ruta de guía. Nos ayuda a estar al tanto de los ajustes que necesitamos hacer.



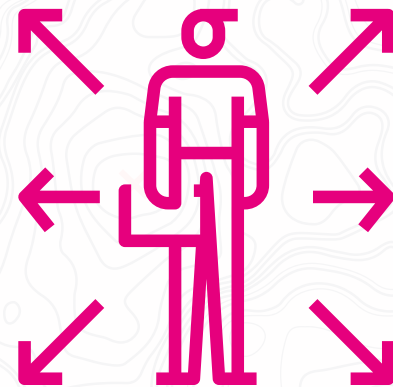
Herramientas y formatos:

Marco de Monitoreo

- Hacer Monitoreo tiene 3 grandes objetivos:



- **Rendición de cuentas:** en donde nos preguntamos ¿se ha usado correctamente el dinero? y ¿hemos alcanzado los resultados? Así se demuestra la responsabilidad ante los socios y los demás actores del destino.



- **Dirección:** es donde nos preguntamos ¿de qué manera podemos mejorar basándonos en nuestras experiencias? Aquí es importante la habilidad de adaptarse y la exactitud de los datos recogidos para generar ajustes en tiempo real y mejorar el destino.



- **Aprendizaje:** es donde nos preguntamos ¿qué ha funcionado?, ¿qué no ha funcionado?, y ¿por qué? Así entendemos en qué se falló y qué se puede hacer mejor.



Herramientas y formatos:

Marco de Monitoreo

- El Marco de Monitoreo es una herramienta que nos ayuda a organizar y coordinar el proceso de monitoreo del Plan de Gestión de Destinos (PGD)
- Es una parte integral del Plan de Gestión de Destinos que debe contener el Perfil del destino, la Visión del destino, el Plan de Acción y el Marco de Monitoreo.
- Y debe ser utilizado como herramienta de trabajo que guía la implementación del Plan de Acción (PdA), no como un elemento independiente.



Herramientas y formatos:

Marco de Monitoreo

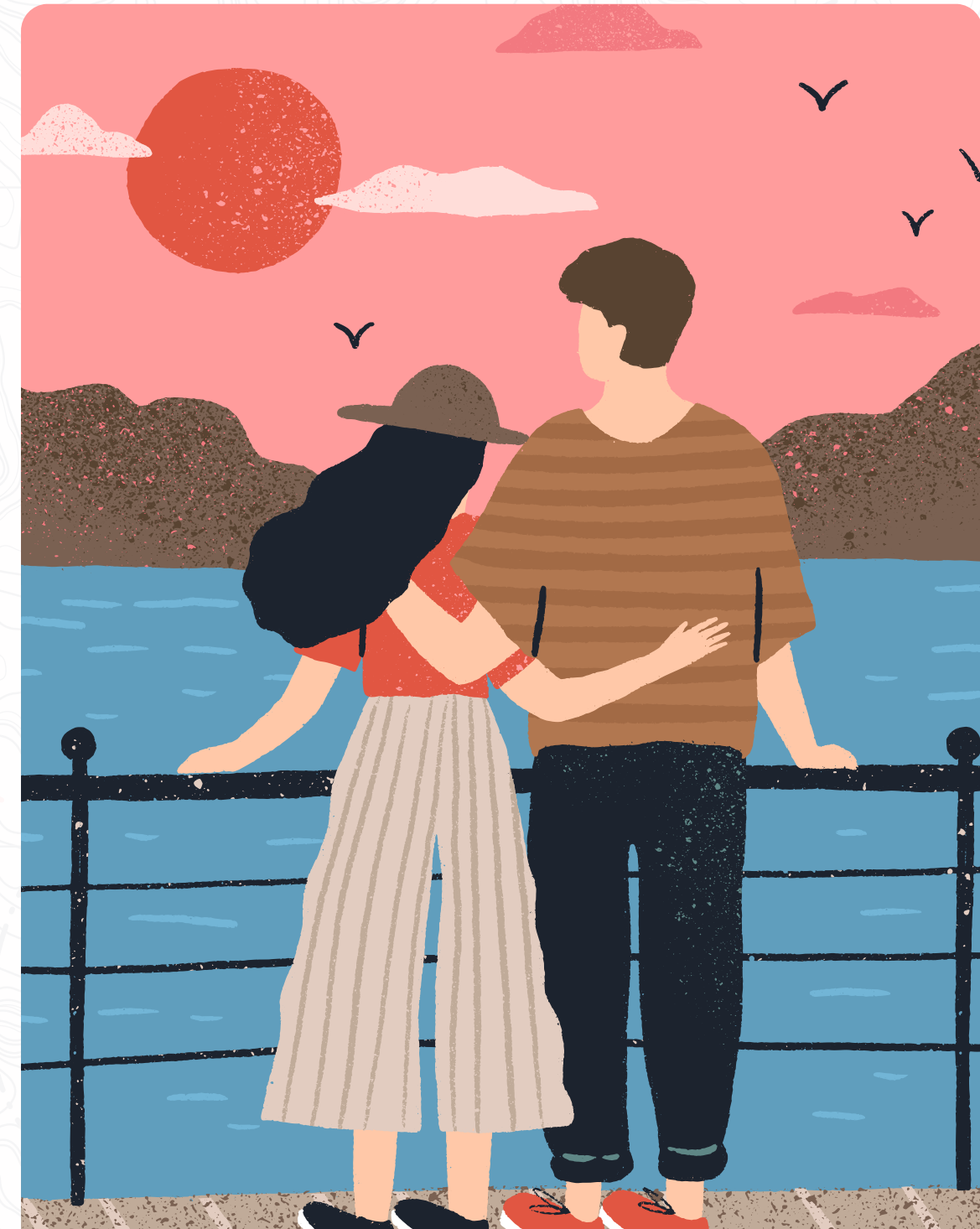


Herramientas y formatos:

Marco de Monitoreo

¿Qué se mide con el Marco de monitoreo?

- Si se están alcanzando y cumpliendo los Objetivos estratégicos con el presupuesto y recursos disponibles, por lo que es un indicador de la eficiencia.
- Si se están alcanzando y cumpliendo con efectividad los resultados que hemos planeado, diferenciando entre los efectos y los impactos. Por ejemplo, resultados a nivel de proveedores de servicio, o de corto o largo plazo con resultados en el nivel del destino y la población local.
- Si los resultados producidos tendrán continuidad en el tiempo o sostenibilidad. Es decir, que aunque dejemos de brindar nuestros recursos de formación y apoyo, el sistema que se ha establecido puede sostenerse solo y mantenerse hacia el futuro, por lo tanto, se mide si se han generado las capacidades suficientes en el destino para que esos servicios se mantengan en el tiempo.



Herramientas y formatos:

Marco de Monitoreo



DEFINICIONES

Continuidad:
si los efectos perduran en el tiempo

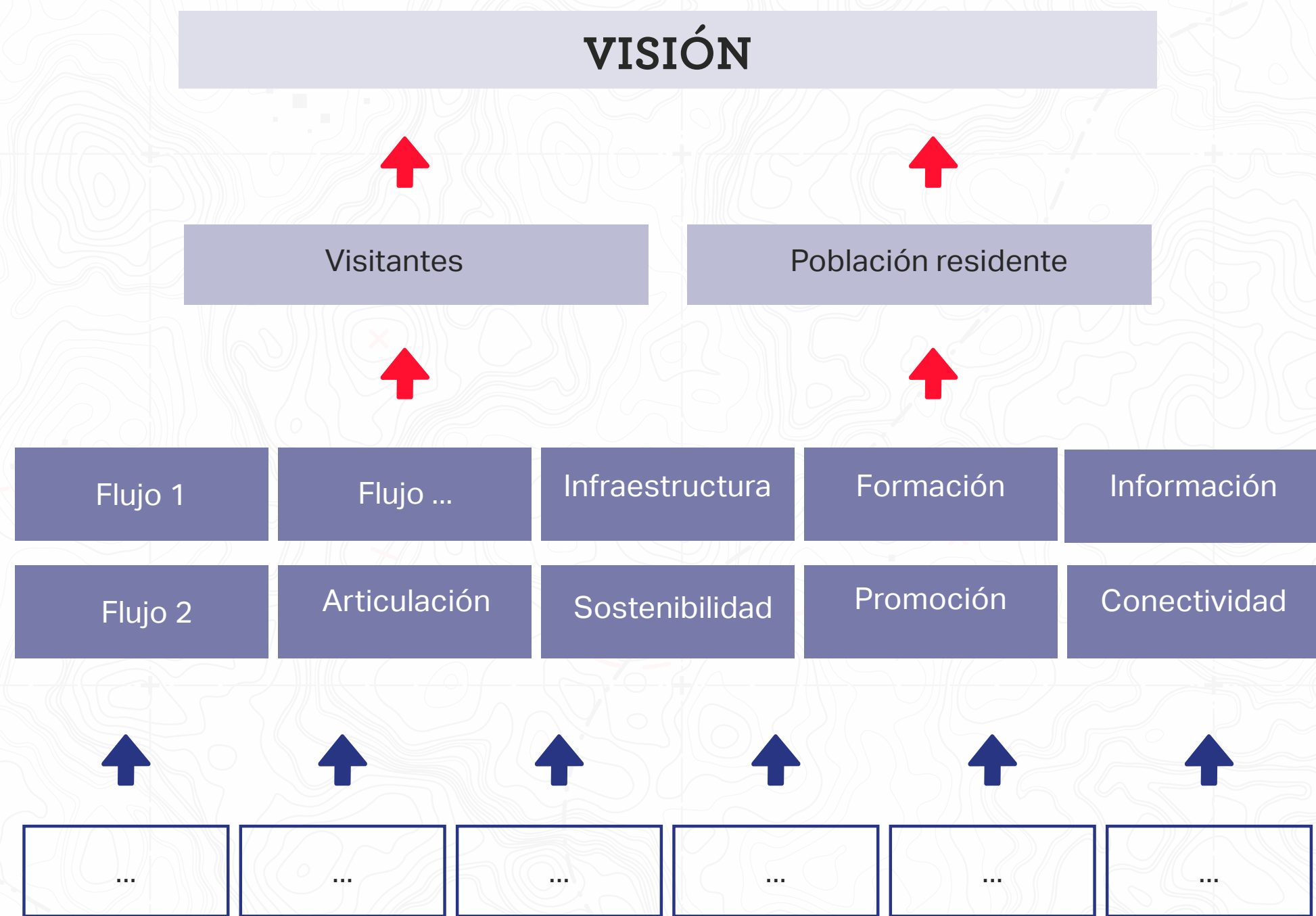
Efectividad: si se logran los objetivos

Eficiencia:
si se logran implementar las actividades según el plan

VISIÓN
(CAMBIOS ESPERADOS A NIVEL DE VISITANTES Y RESIDENTES EN EL DESTINO)

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (CAMBIOS A NIVEL DE ACTORES Y LA GESTIÓN DEL DESTINO)

ACTIVIDADES





Herramientas y formatos:

Marco de Monitoreo

¿Con qué frecuencia se monitorea?

Idealmente, monitoreamos de manera continua para que podamos mejorar el uso de nuestros recursos humanos, económicos y de tiempo.

- A nivel de Eficiencia: de manera continua.



- A nivel de Efectividad: cada 6 meses o anualmente, ya que no vemos cambios muy seguidos en este nivel.



- Sostenibilidad o continuidad: cada 6 meses o anualmente.





Herramientas y formatos: Estructura del Marco de Monitoreo

MARCO DE MONITOREO

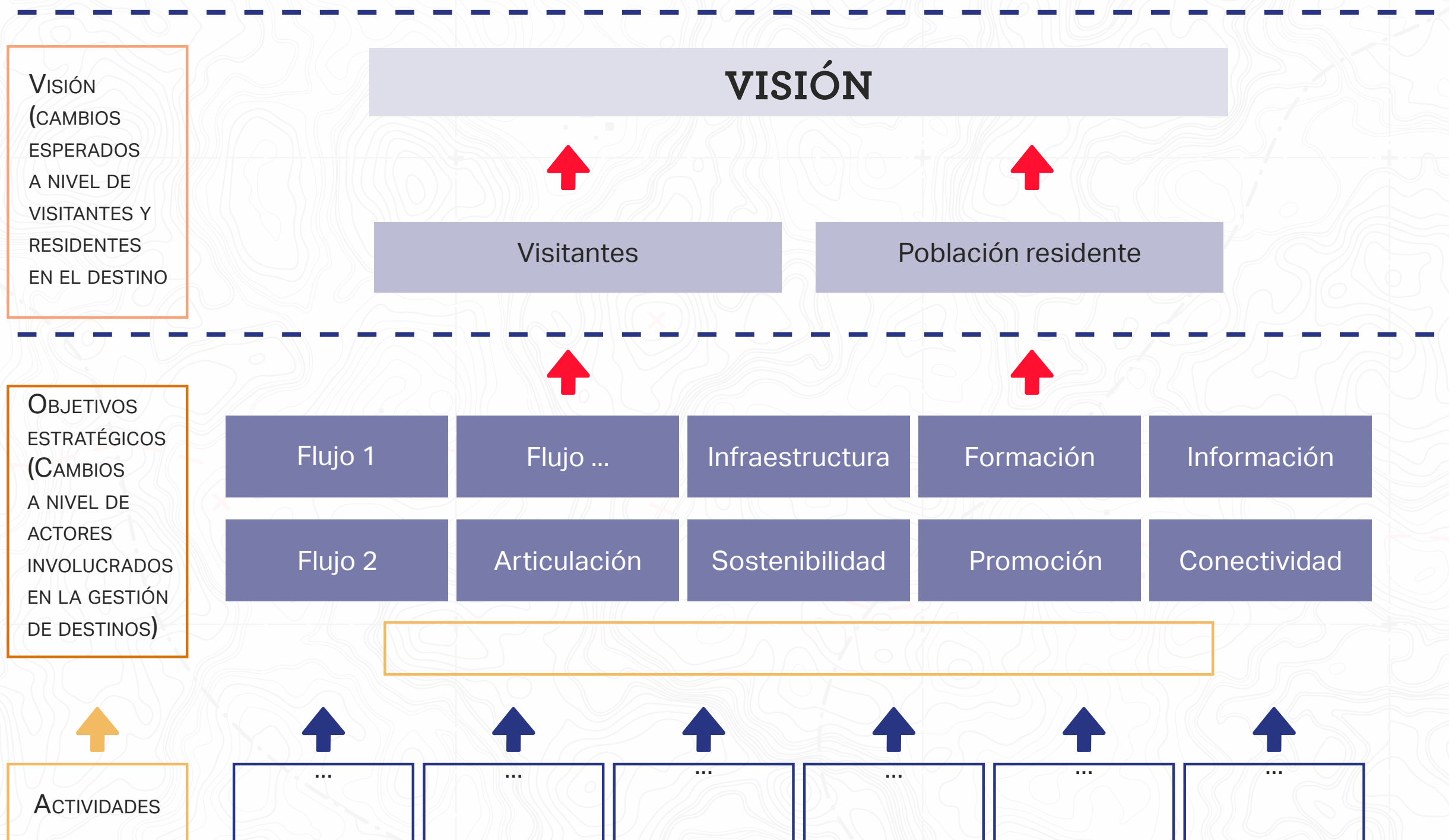
ASPECTOS A MONITOREAR	INDICADOR	¿CÓMO SE MIDE EL INDICADOR?	¿CUÁNDO SE MIDE EL INDICADOR?	¿QUIÉN ES RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN?	¿CUÁL ES EL ESTADO DE PROGRESO DEL INDICADOR Y QUÉ RECOMENDACIONES HAY PARA MEJORARLO?
-----------------------	-----------	-----------------------------	-------------------------------	---------------------------------------	--



Herramientas y formatos: Formato del Marco de Monitoreo



PRIMER NIVEL DE MONITOREO: CAMBIO A NIVEL DE VISITANTE Y RESIDENTES LOCALES

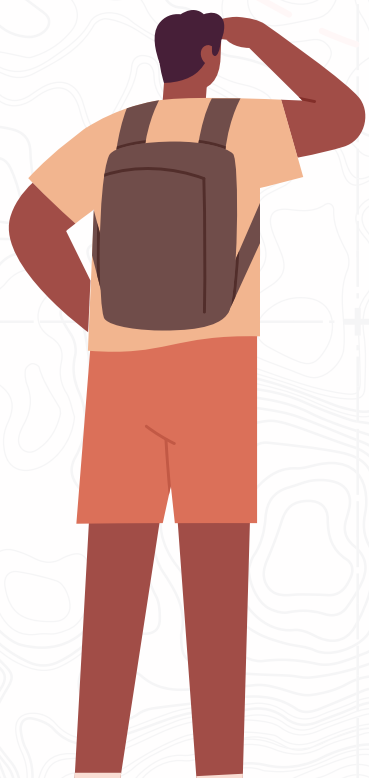




Primer nivel de monitoreo: Cambio a nivel de visitantes y residentes

MARCO DE MONITOREO

ASPECTOS A MONITOREAR	INDICADOR	¿CÓMO SE MIDE EL INDICADOR?	¿CUÁNDO SE MIDE EL INDICADOR?	¿QUIÉN ES RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN?	ESTADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR Y RECOMENDACIONES DE MEJORA
Cambios en los residentes					
Cambios en los visitantes					CAMBIOS A NIVEL DEL VISITANTE
					Mayor gasto en general del turismo en el destino.
					Flujos de turismo más diversos
					Visitantes que se quedan más tiempo
					Visitantes que se comportan responsablemente
					Visitantes que regresan
					Visitantes que hacen uso de diferentes servicios y productos en diferentes puntos del destino
					Un número óptimo de visitantes a lo largo del año
					...
					Una actitud positiva respecto al turismo.
					Oportunidades de empleo a lo largo del año
					Comportamiento más responsable
					Una identidad cultural más fuerte
					Beneficios más amplios del turismo
					Participación activa
					Mayor consciencia sobre turismo sostenible
					...





Herramientas y formatos:

Introducción al Marco de monitoreo



PRIMER NIVEL DE MONITOREO: CAMBIO A NIVEL DE VISITANTES Y RESIDENTES

MARCO DE MONITOREO

NIVEL DE LA VISIÓN: CREAR MEJORES ESPACIOS PARA VIVIR Y PARA VISITAR

CRITERIO	INDICADOR	¿CÓMO?	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	COMENTARIOS, MEJORAMIENTOS
Visitantes: mejores espacios para visitar	Indicador 1: 10% de incremento anual del número de visitantes quienes pernoctan en el destino (línea de base: 255'000 visitantes quienes pernoctan en el destino por año)	<ul style="list-style-type: none"> Estadísticas del destino recolectadas por el departamento provincial de turismo Encuesta de empresas Encuesta de salida de visitantes 	<ul style="list-style-type: none"> Departamento provincial Sector público, sector privado Sector público, sector privado 	<ul style="list-style-type: none"> Anualmente Anualmente Anualmente 	<ul style="list-style-type: none"> Ejemplo de un comentario: El incremento en el año 2019 fue de un 15% debido al crecimiento general de Colombia como destino y debido a la promoción más proactiva del destino Ejemplo de mejoramiento: mantener la estrategia de promoción, pero hacer un estudio de carga para los sitios sensibles para evitar impactos negativos en términos de sostenibilidad
	Indicador 2: 5% de incremento anual del número de visitantes quienes perciben el desempeño del destino en términos de protección del patrimonio cultural y natural como 'excelente' (línea de base: 25% de visitantes dicen 'excelente')	Encuesta de salida de visitantes (esta encuesta debe tener una sección en la cual se pregunta a los visitantes cómo perciben el desempeño del destino en protección del patrimonio cultural y natural)	<ul style="list-style-type: none"> Sector público, sector privado 	Anualmente v	<ul style="list-style-type: none"> Ejemplo de un comentario: La percepción del desempeño no mejoró de manera significativa Ejemplo de mejoramiento: fortalecer la gestión de la basura y de residuos sólidos, porque eso fue comentado de manera frecuente en las encuestas de salida -> transferir esto como actividad concreta en el Plan de Acción
	Indicador 3: 10% de incremento anual de gasto por visitante en el destino (línea de base: USD 80 per visitante en el 2020)	<ul style="list-style-type: none"> Estadísticas del destino recolectadas por el departamento provincial de turismo Encuesta de empresas Encuesta de salida de visitantes 	<ul style="list-style-type: none"> Departamento provincial Sector público, sector privado Sector público, sector privado 	<ul style="list-style-type: none"> Anualmente Anualmente Anualmente 	<ul style="list-style-type: none"> Ejemplo de un comentario: El incremento en el año 2019 fue de un 5%, aunque el número de turistas se incrementó en un 15% debido a estadías más cortas de turistas y accesibilidad más rápida Ejemplo de mejoramiento: invertir en más productos auténticos y hospedajes de más alta calidad



Herramientas y formatos: Introducción al Marco de monitoreo



PRIMER NIVEL DE MONITOREO: CAMBIO A NIVEL DE VISITANTES Y RESIDENTES

MARCO DE MONITOREO

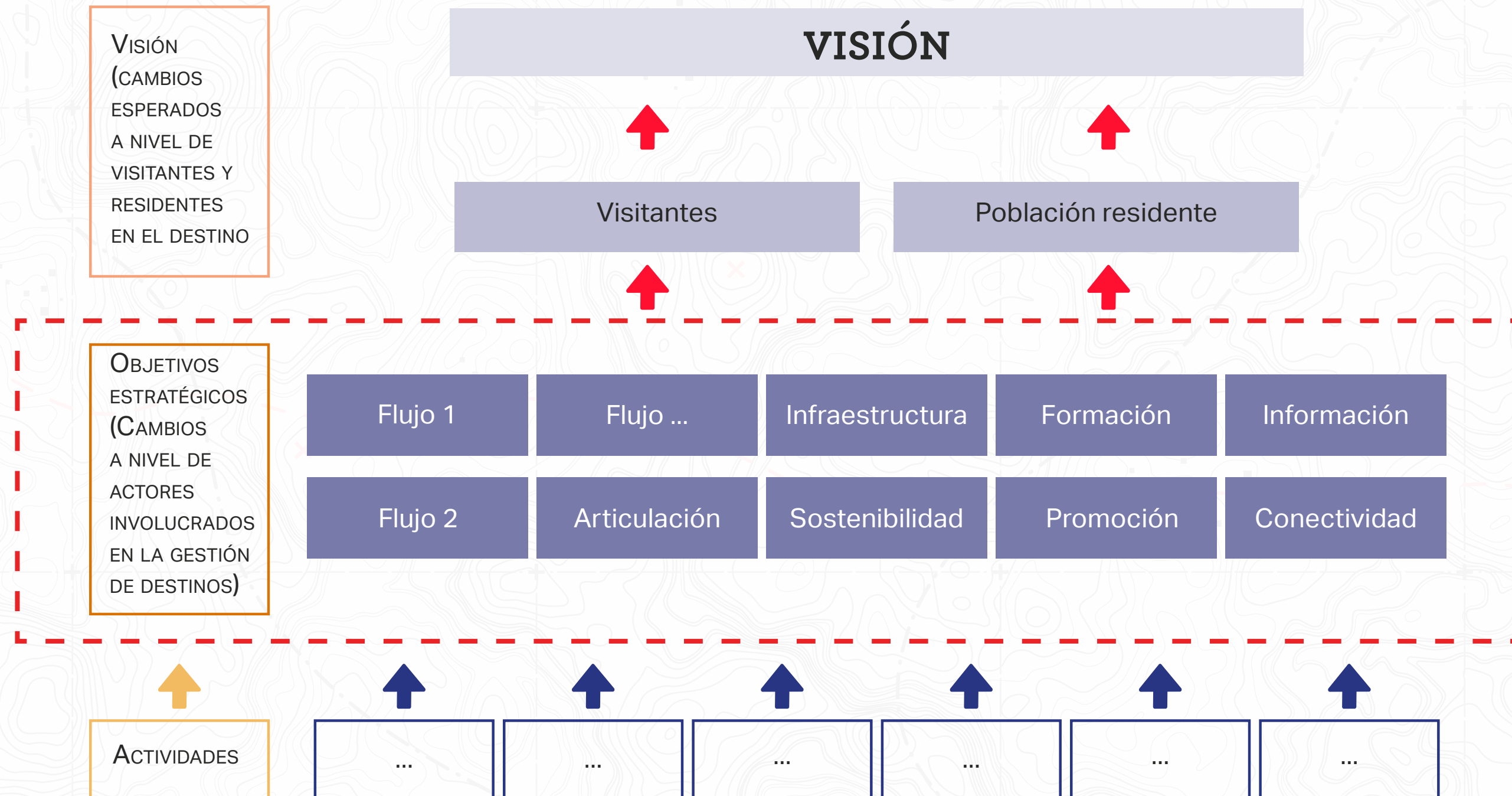
NIVEL DE LA VISIÓN: CREAR MEJORES ESPACIOS PARA VIVIR Y PARA VISITAR

CRITERIO	INDICADOR	¿CÓMO?	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	COMENTARIOS, MEJORAMIENTOS
Residentes: mejores espacios para vivir	Indicador 1: aumento anual de 10% de la percepción positiva de la población sobre la situación turística en el destino (línea de base: 45% de la población percibe turismo como factor importante para el desarrollo del destino en el 2020)	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de residentes 	<ul style="list-style-type: none"> Sector público, sector privado 	<ul style="list-style-type: none"> Anualmente 	<ul style="list-style-type: none"> Ejemplo de un comentario: La percepción se ha mejorado de manera significativa debido a más esfuerzos en términos de turismo comunitario y campañas de educación turística Ejemplo de mejoramiento: mantener esta tendencia con más campañas
	Indicador 2: 10 puestos de trabajo adicionales (equivalente a tiempo completo) creados en la cadena de turismo por año para residentes del destino	<ul style="list-style-type: none"> Estadísticas del destino recolectadas por el departamento provincial de turismo Encuesta de empresas 	<ul style="list-style-type: none"> Departamento provincial Sector público, sector privado 	<ul style="list-style-type: none"> Anualmente Anualmente 	<ul style="list-style-type: none"> Ejemplo de un comentario: Se logró crear 15 puestos de trabajo adicionales, pero 8 de esos se ocuparon con gente de fuera del destino Ejemplo de mejoramiento: invertir en capacitación de los residentes, sobre todo a nivel de gestión de empresas para poder encontrar trabajadores en el destino mismo □ transferir eso como actividad concreta en el plan de acción
	Indicador 3:				

Herramientas y formatos: Formato del Marco de Monitoreo



SEGUNDO NIVEL DE MONITOREO: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (EFICIENCIA, EFECTIVIDAD, SOSTENIBILIDAD)





Herramientas y formatos: Formato del Marco de Monitoreo

SEGUNDO NIVEL DE MONITOREO: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (EFICIENCIA, EFECTIVIDAD, SOSTENIBILIDAD)

MARCO DE MONITOREO

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: MEJORAR LA ARTICULACIÓN ENTRE ACTORES Y GESTIÓN DE DESTINO BAJO UNA ESTRUCTURA DE UNA RED DE GESTIÓN DE DESTINO HASTA FINALES DEL 2024

CRITERIO	INDICADOR	¿CÓMO?	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	COMENTARIOS, MEJORAMIENTOS
Eficiencia	Indicador 1: porcentaje de actividades implementados según planificación en el PdA (meta: 2020 = 80%, 2021 = 90%, 2022 = 95%, 2023 = 100%)	<ul style="list-style-type: none"> Revisión del Plan de Acción (PdA) 	<ul style="list-style-type: none"> Mesa de planificación/ gestión de destino 	<ul style="list-style-type: none"> Continuamente y formalmente durante el foro anual de gestión de destino 	<ul style="list-style-type: none"> Ejemplo de un comentario: se logró implementar un 80% de las actividades planificadas en el 2020 Ejemplo de mejoramiento: actividad x no se pudo implementar, por Es sugerido adaptar la actividad y ... -> transferir eso como actividad concreta en el Plan de Acción





Herramientas y formatos: Formato del Marco de Monitoreo

SEGUNDO NIVEL DE MONITOREO: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (EFICIENCIA, EFECTIVIDAD, SOSTENIBILIDAD)

MARCO DE MONITOREO

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: MEJORAR LA ARTICULACIÓN ENTRE ACTORES Y GESTIÓN DE DESTINO BAJO UNA ESTRUCTURA DE UNA RED DE GESTIÓN DE DESTINO HASTA FINALES DEL 2024

CRITERIO	INDICADOR	¿CÓMO?	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	COMENTARIOS, MEJORAMIENTOS
Efectividad	Indicador 1: Red de gestión de destino formalmente creado y aprobado por el gobierno departamental (meta: concepto preparado hasta 2021, red formado hasta 2022)	<ul style="list-style-type: none"> Concepto entregado Acta de aprobación del concepto 	<ul style="list-style-type: none"> Mesa de planificación/ gestión de destino 	<ul style="list-style-type: none"> Según planificación al respecto 	<ul style="list-style-type: none"> Ejemplo de un comentario: se logró establecer un concepto a tiempo, pero la aprobación se retrasó por las nuevas elecciones provinciales Ejemplo de mejoramiento: planificar un taller con nuevos oficiales del gobierno para presentar los avances en gestión de destino -> transferir eso como actividad concreta en el plan de acción
	Indicador 2: 70% de los actores públicos y privados involucrados en la gestión de destino satisfechos con el funcionamiento de la red de gestión de destino hasta el 2024 (meta: 2023 = 60%, 2024 = 70%)	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas a actores clave 	<ul style="list-style-type: none"> Mesa de planificación/ gestión de destino 	<ul style="list-style-type: none"> Anualmente 	<ul style="list-style-type: none"> Ejemplo de un comentario: ... Ejemplo de mejoramiento: ...
	Indicador 3: ...				





Herramientas y formatos: Formato del Marco de Monitoreo



SEGUNDO NIVEL DE MONITOREO: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (EFICIENCIA, EFECTIVIDAD, SOSTENIBILIDAD)

MARCO DE MONITOREO

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: MEJORAR LA ARTICULACIÓN ENTRE ACTORES Y GESTIÓN DE DESTINO BAJO UNA ESTRUCTURA DE UNA RED DE GESTIÓN DE DESTINO HASTA FINALES DEL 2024

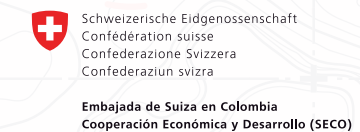
CRITERIO	INDICADOR	¿CÓMO?	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	COMENTARIOS, MEJORAMIENTOS
Continuidad	Indicador 1: Red de gestión de destino forma parte de los procesos formales de planificación departamental más allá del año 2024 (Meta: a partir del 2023 el foro anual de la gestión de destino dentro de la planificación departamental)	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los procesos y documentos de planificación departamental Entrevistas con actores clave 	<ul style="list-style-type: none"> Mesa de planificación/ gestión de destino 	<ul style="list-style-type: none"> Anualmente 	<ul style="list-style-type: none"> Ejemplo de un comentario: ... Ejemplo de mejoramiento: ...
	Indicador 2: Fuentes de financiamiento para el manejo de la red de gestión de destino asegurados a mediano plazo (Meta: a partir del 2023 = financiamiento de la red y sus mesas forman parte del presupuesto departamental)	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los procesos y documentos de planificación departamental Entrevistas con actores clave 	<ul style="list-style-type: none"> Mesa de planificación/ gestión de destino 	<ul style="list-style-type: none"> Anualmente 	<ul style="list-style-type: none"> Ejemplo de un comentario: ... Ejemplo de mejoramiento: ...
	Indicador 3: ...				



Gestión de Destinos Sostenibles

Recursos adicionales para la implementación del Módulo 3

Planificación del destino





Herramientas y formatos: Contenidos sugeridos para el Plan de Gestión de destinos

1. Introducción y Objetivo del Plan
2. Perfil del Destino
 - a. Descripción física y geográfica del destino
 - b. Oferta: servicios y atractivos del destino
 - c. Demanda: flujos de visitantes del destino
 - d. DOFA del Destino
 - e. Análisis Marca del Destino
 - f. Sostenibilidad del Destino
 - g. Actores y Arquitectura Institucional del Destino
3. Visión del Destino
4. Objetivos Estratégicos
5. Plan de Acción
6. Marco de Monitoreo
7. Arquitectura Institucional para la implementación del PGD
 - A. Plan de Acción
 - B. Marco de Monitoreo
 - C. Arquitectura Institucional para la implementación del PGD
 - D. Personas involucradas en el desarrollo del PGD

