



DECRETO N°: 3454
PUCÓN,
22 SEP 2025

VISTOS:

1. La Ley N° 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, que promueve el desarrollo y la asociatividad del turismo en el territorio nacional.
2. La Ley n° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que establece como derecho la participación ciudadana en sus diferentes formas para la administración pública.
3. Decreto Exento n° 96 del año 2022, que establece la Prórroga de Zona de Interés Turístico Araucanía Lacustre y que consecuentemente crea el Plan de Acción de la ZOIT Araucanía Lacustre 2022-2026.
4. Las atribuciones que me confiere la Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades", cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado, fue fijado por D.F.L. N° 1, de 2006 Interior, y sus posteriores modificaciones contenidas en la Ley N° 20.922, de fecha 25 de mayo 2016 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
5. El Decreto N°4848 de fecha 06 diciembre 2024, que nombra al Alcalde Titular de la comuna de Pucón, período 2024-2028, al Señor Sebastián Diego Álvarez Ramírez.
6. El decreto N° 262 de fecha 28 enero 2025 que aprueba el Plan de trabajo 2025 del Departamento de Turismo.
7. El Decreto Exento N° 3567 que aprueba el Plan de Desarrollo Comunal PLADECO 2022- 2026.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que la comuna de Pucón es reconocida como un destino turístico de relevancia nacional e internacional, cuya planificación, gestión y desarrollo requieren de instancias de gobernanza público-privada que garanticen la participación activa de los diversos actores del sector.
- 2.- Que la Ley N° 20.423 establece un marco institucional para el desarrollo del turismo, promoviendo la asociatividad y la coordinación de esfuerzos entre los organismos públicos y privados, en coherencia con el propósito de la Mesa de Turismo de Pucón.
- 3.- Que la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, reconoce el derecho de la ciudadanía organizada a incidir en la gestión pública, haciendo pertinente la creación de instancias formales de participación y colaboración como la Mesa de Turismo.
- 4.- Que el Decreto Exento N° 96 del año 2022 declaró la prórroga de la Zona de Interés Turístico (ZOIT) Araucanía Lacustre y aprobó su Plan de Acción 2022-2026, dentro del cual se contempla el fortalecimiento de la gobernanza turística local, objetivo directamente vinculado con el funcionamiento de la Mesa de Turismo de Pucón.
- 5.- Que el Plan de Trabajo 2025 del Departamento de Turismo de la Municipalidad de Pucón contempla acciones estratégicas orientadas a la sostenibilidad, la innovación y la articulación de actores públicos y privados, siendo la Mesa de Turismo el órgano idóneo para garantizar la coordinación y ejecución de dichas acciones.
- 6.- Que el Reglamento Interno de la Mesa de Turismo de Pucón constituye un instrumento de gobernanza transparente y participativa, que establece roles, funciones, mecanismos de incorporación, permanencia y sanciones, otorgando certeza jurídica y administrativa a su funcionamiento, en conformidad con lo indicado en el Plan de desarrollo comunal, PLADECO 2022-2026.

DECRETO:

- 1.- **APRUEBASE**, la creación de la "Mesa de Turismo Pucón", como espacio público-privado de gobernanza de la gestión turística del destino Pucón.
2. **APRUEBASE**, el Reglamento Interno de la Mesa de Turismo Pucón que establece los mecanismos de funcionamiento del espacio de gobernanza público-privada de la gestión turística de Pucón.

ANÓTESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE


GLADIELA MATUS PANGUILEF
Secretaría Municipal


SEBASTIAN ALVAREZ RAMIREZ
Alcalde de la comuna de Pucón



REGLAMENTO INTERNO DE LA MESA DE TURISMO DE PUCÓN

Septiembre 2025

Índice de Contenidos

1. Capítulo I: Introducción	3
2. Capítulo II: Objetivos del reglamento	3
3. Capítulo III: Principios de funcionamiento	3
4. Capítulo IV: Actores participantes	4
5. Capítulo V: Estructura Organizativa	4
6. Capítulo VI: Periodicidad de Reuniones y Comunicaciones	11
7. Capítulo VII: Toma de Decisiones	12
8. Capítulo VIII: Representación, Incorporación y Permanencia en la Mesa de Turismo de Pucón	13
9. Capítulo IX: Sanciones	14
10. Capítulo X: Actualizaciones y Modificaciones	15

1. Capítulo I: Introducción

Artículo 1: El presente reglamento interno tiene como objetivo primordial establecer un reglamento claro y transparente que regule la gobernanza público - privada, involucrada en el quehacer turístico de la comuna, denominada "Mesa de Turismo de Pucón". A través de la definición clara de roles, responsabilidades y mecanismos de participación, se pretende garantizar la eficacia y eficiencia en la toma de decisiones y en la implementación de las acciones estratégicas para el desarrollo turístico sostenible de la comuna.

En concordancia con el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) Pucón 2022–2026, la Mesa de Turismo se concibe como un espacio articulador para impulsar las líneas estratégicas que dicho instrumento propone en materia de desarrollo turístico, territorial y social. De este modo, el trabajo de la Mesa no solo responde a las necesidades inmediatas del sector, sino que se alinea con los objetivos comunales de planificación a mediano plazo, garantizando que la actividad turística se integre armónicamente con el desarrollo local y el bienestar de la comunidad.

Asimismo, la Mesa de Turismo reconoce y asume como marco orientador la Estrategia de Turismo Sostenible 2035, instrumento que proyecta una visión de largo plazo para el territorio, con metas claras en materia de sostenibilidad ambiental, inclusión social y diversificación de la oferta. Al vincular sus principios de funcionamiento con esta estrategia, la Mesa asegura que sus decisiones se tomen considerando los desafíos globales del turismo y la necesidad de mantener a Pucón como un destino competitivo, resiliente y comprometido con la protección de su patrimonio natural y cultural.

2. Capítulo II: Objetivos del reglamento

Artículo 2: Objetivo general: Establecer un reglamento claro y transparente que regule el funcionamiento de la instancia de gobernanza público - privada, involucrada en el quehacer turístico comunal denominada "Mesa de Turismo de Pucón".

Artículo 3: Objetivos específicos:

- a) Promover la participación activa de los gremios turísticos del territorio.
- b) Establecer un mecanismo de participación vinculante con el sector turístico a través de las organizaciones turísticas comunales.
- c) Reglamentar el funcionamiento de la Mesa de Turismo de Pucón.
- d) Transparentar la gestión turística municipal a los empresarios del sector a través de sus representantes gremiales.
- e) Democratizar la toma de decisiones estratégicas de turismo del destino mediante una gobernanza público-privada eficiente.

3. Capítulo III: Principios de funcionamiento

Artículo 4: En el contexto de Pucón, comuna con una clara vocación turística, se establece la gobernanza público-privada denominada "Mesa de Turismo de Pucón", una instancia consolidada de diálogo, toma de decisiones y colaboración entre el municipio, representantes de la administración local y los gremios turísticos vigentes, que representan al empresariado del sector en la comuna. El funcionamiento de la Mesa de Turismo de Pucón se basará en los siguientes principios:

- A. **Participación:** Todos los actores gremiales del turismo (vigentes) tienen la oportunidad de participar en las reuniones y en las decisiones que de esta mesa se generen.
- B. **Transparencia:** Los procesos de toma de decisiones son transparentes y conocidos por todos los participantes.
- C. **Rendición de cuentas:** Los actores involucrados rinden cuentas por los resultados obtenidos en las acciones presentadas a la instancia de coordinación
- D. **Sostenibilidad:** El desarrollo turístico se entiende como un proceso sostenible a largo plazo, alineado de manera integral con la sostenibilidad económica, sociocultural y ambiental de la actividad.
- E. **Bien común:** El objetivo principal del trabajo es el desarrollo turístico sostenible del destino, considerando a todas las empresas turísticas del territorio y velando por el bienestar de la población local, en ningún caso se perseguirá el beneficio particular.
- F. **Innovación:** Los actores de la mesa deberán proponer y aspirar siempre a buscar nuevas ideas o soluciones que permitan generar un impacto sostenible positivo en el destino.

4. Capítulo IV: Actores participantes

Artículo 5: La importancia de la Mesa de Turismo de Pucón recae en el trabajo colaborativo entre los distintos actores que participan, así como en la co-creación y establecimiento de acuerdos que favorezcan su desarrollo turístico comunal. Para ello, se establece una estructura funcional de gestión, con la participación de actores públicos y privados, que permita una eficiente toma de decisiones estratégicas de la actividad turística en la comuna.

La Mesa elaborará un Plan de Trabajo anual el que abordará diversas temáticas que respondan a los principios y necesidades del desarrollo turístico sostenible del destino. El plan de trabajo anual tendrá diversas fuentes de financiamiento, entre ellas las propias del Departamento de Turismo y otras complementarias mediante postulación a proyectos.

Artículo 6: La Municipalidad de Pucón, es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, a quien corresponde la administración de la comuna y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna. Para el caso de Pucón en particular es de responsabilidad del municipio a través del Departamento de Turismo “diseñar e implementar estrategias que fortalezcan el turismo como una actividad dinamizadora de la economía local”.

Artículo 7: Representantes del sector privado, descritos a continuación:

- A. **Organizaciones o agrupaciones gremiales:** organizaciones gremiales reguladas por el Decreto Ley N° 2.757 de 1979 asociadas directamente con el rubro turístico tales como: alojamientos, restauración, tour operadores, guías, artesanía, transporte, entre otros.
- B. **Organizaciones comunitarias funcionales:** son organizaciones reguladas por el Decreto N° 58 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.418, sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias. Entiéndase como Organización comunitaria funcional, aquella con personalidad jurídica y sin fines de lucro, que tenga por objeto representar y promover valores e intereses específicos de la comunidad dentro del territorio de la comuna o agrupación de comunas respectiva. Se permitirán sólo aquellas que busquen representar intereses de un rubro turístico en particular como lo son: ferias artesanales, organizaciones de emprendedores turísticos, sindicatos, etc.
- C. **Corporaciones:** son entidades jurídicas que se forman por un grupo de personas que se asocian con un fin común no lucrativo y están reguladas por el código civil. Para el presente caso se considerarán sólo corporaciones que persigan como fin principal el desarrollo turístico de un territorio o de un grupo de personas naturales o jurídicas que su objetivo principal es el desarrollo de la actividad turística.
- D. **Sindicatos:** son organizaciones de trabajadores que se forman para defender los derechos de sus afiliados. Los sindicatos pueden ser de empresa, interempresas, de trabajadores independientes o eventuales. En este caso se requiere que persigan fines acordes al desarrollo turístico tales como sindicatos de boteros, de guías de turismo, etc.

5. Capítulo V: Estructura Organizativa

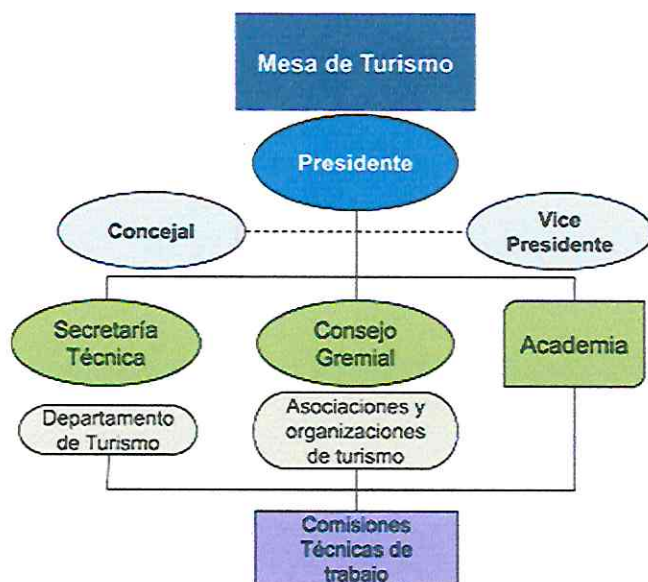
Composición de la Mesa de Turismo de Pucón

Artículo 8: La Mesa de Turismo se define como una instancia de gobernanza público - privada, cuyo propósito es coordinar, articular y consensuar acciones estratégicas para el desarrollo turístico sostenible de la comuna. Su funcionamiento está orientado a fortalecer la planificación, gestión y evaluación de políticas y programas turísticos, mediante un mecanismo de participación estructurado entre el municipio y los actores representativos del sector privado. Opera bajo principios de participación, transparencia, rendición de cuentas, sostenibilidad, bien común e innovación, con procedimientos normados para la toma de decisiones y la integración de sus miembros.

A través de la definición clara de roles, responsabilidades y mecanismos de participación, se pretende garantizar la eficacia y eficiencia en la toma de decisiones y en la implementación de las acciones estratégicas para el desarrollo turístico sostenible de la comuna.

La Mesa de Turismo de Pucón estará conformada por: Presidente, Vicepresidente, Concejal, Secretaría Técnica, Consejo gremial, Academia y Comisiones técnicas de trabajo.

Organigrama Mesa de Turismo



PRESIDENTE

Artículo 9: Es el principal vocero de la Mesa y quién preside las reuniones y acciones emanadas del trabajo conjunto entre los miembros de la mesa. Este cargo es liderado por el alcalde en ejercicio de la comuna de Pucón.

A. Funciones:

1. Liderar y dar las orientaciones estratégicas para la planificación, gestión, desarrollo y aprobación de iniciativas, como también proponer acciones o medidas correctivas necesarias para el destino.
2. Liderar vocería acerca de los acuerdos y avances de la Mesa de Turismo de Pucón.
3. Liderar la ejecución de planes de trabajo y acciones en pro de la gestión sostenible del destino Pucón.
4. Comunicar la visión estratégica y el avance de las iniciativas asociadas a las acciones público-privadas del destino.
5. Supervisar la ejecución efectiva de las acciones público-privadas del destino.
6. Colaborar con la difusión ante la ciudadanía de la importancia de la Mesa de Turismo de Pucón.
7. Velar por la correcta coordinación entre los actores involucrados en la gobernanza, especialmente en lo que respecta a acuerdos y proyectos.
8. Promover la comunicación entre todos los actores del sector, que permitan difundir logros y avances.
9. Promover el apalancamiento de recursos a través de distintas fuentes para el logro de las acciones público-privadas que acuerde el órgano colegiado.
10. Participar y resolver casos afectos a sanciones en Comité de Resolución de Conflictos.

B. Derechos:

1. Estar informado de los avances y cumplimientos de las acciones del plan de trabajo del órgano.
2. Participar en las reuniones ordinarias y extraordinarias que se convoquen.
3. Solicitar reuniones extraordinarias para el tratamiento de temas de importancia y urgencia.

C. Deberes y obligaciones:

1. Participar en calidad de titular o delegar un suplente en las actividades realizadas por la Mesa de Turismo de Pucón.
2. Ejercer su opinión y voto sobre las acciones que desarrolle la Mesa, las que deberán quedar reflejadas en las actas respectivas.
3. Conocer las actas del trabajo de las comisiones.
4. Justificar sus inasistencias, comprometiendo la participación de su suplente de ser necesario.
5. Mantenerse informado de las acciones desarrolladas por la Mesa.
6. Cumplir con los acuerdos válidamente adoptados por la Mesa, cuando estos tengan viabilidad técnica. En el caso de no contar con esta última, será informado a los miembros de la Mesa.
7. Comunicar si tuviese incompatibilidades o conflicto de interés en el desempeño de sus funciones en situaciones particulares.

CONCEJAL

Artículo 10: El Concejal que preside la Comisión de Turismo del Concejo Municipal de Pucón participará en la Mesa de Turismo de Pucón en calidad de integrante con derecho a voz y voto. Su participación estará orientada al ejercicio de su rol fiscalizador, conforme a las funciones que la legislación le confiere. El suplente será quien actúe como vicepresidente en el Concejo Municipal.

Los demás concejales de la comuna podrán participar de las sesiones de la Mesa en calidad de oyentes, con derecho a voz, pero sin derecho a voto. Todo concejal que participe como oyente de la Mesa de Turismo deberá respetar los acuerdos adoptados precedentemente y las formas de trabajo que se realizan en el espacio de gobernanza.

A. Funciones:

1. Supervisar y fiscalizar que las acciones emanadas de la Mesa de Turismo se ajusten a las normativas vigentes, lineamientos estratégicos y principios de la administración pública.
2. Informar al Concejo Municipal sobre los acuerdos y avances relevantes desarrollados en la Mesa de Turismo.
3. Promover desde el Concejo Municipal la priorización de acciones de interés turístico local acordadas por la Mesa, conforme a su rol político-comunal.
4. Participar y resolver casos afectos a sanciones en Comité de Resolución de Conflictos

B. Derechos:

1. Participar con voz y voto en las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Mesa de Turismo.
2. Solicitar información relevante a la Secretaría Técnica respecto del desarrollo del plan de trabajo turístico.
3. Acceder a las actas y documentación emanada de la Mesa de Turismo para el cumplimiento de sus funciones de fiscalización.
4. El suplente del concejal de la Mesa de Turismo será aquel que actúe como tal en la Comisión de Turismo del Concejo Municipal.

C. Deberes y Obligaciones:

1. Asistir regularmente a las sesiones de la Mesa de Turismo o justificar su inasistencia.
2. Ejercer su rol fiscalizador con responsabilidad, objetividad y respeto a la institucionalidad comunal.
3. Actuar con imparcialidad y evitar conflictos de interés en su participación dentro de la Mesa.
4. Comunicar oportunamente al Concejo Municipal los antecedentes relevantes discutidos y acordados en la Mesa de Turismo.

VICEPRESIDENTE

Artículo 11: El rol del Vicepresidente será de carácter representativo, apoyando al Presidente en funciones específicas previamente definidas. Actuará como vocero ante medios de comunicación o instancias públicas en caso de ausencia del Presidente y cuando así se le solicite formalmente.

El Vicepresidente de la Mesa de Turismo de Pucón será quien actúe como Presidente de la Corporación de Turismo. En el caso de que renuncie a su cargo de Presidente de Corporación se esperará a que asuma otra persona dicho cargo para ejercer la representatividad de Vicepresidente dentro de la Mesa de Turismo.

En su carácter de Vicepresidente de la Mesa y Presidente de la Corporación de Turismo tendrá derecho a un voto.

A. Funciones:

1. Apoyar al Presidente en la representación de la Mesa, únicamente cuando este lo delegue o se encuentre ausente.
2. Ejercer vocería oficial de la Mesa de Turismo como representante del Consejo Gremial.
3. Representar a la Mesa en eventos o reuniones específicas
4. Promover el cumplimiento de los acuerdos y la coordinación entre los miembros del Consejo Gremial, cuando se estime pertinente.
5. Ser la contraparte del Consejo Gremial para la resolución de temas operativos propias de las actividades aprobadas por la Mesa de Turismo.

7. Presentar los avances del informe de resultados que elaboré la Secretaría Técnica. La presentación de los resultados será tripartita entre un representante del sector público, privado y academia.
8. Participar y resolver casos afectos a sanciones en Comité de Resolución de Conflictos.

B. Derechos:

1. Participar con voz y voto en todas las sesiones de la Mesa de Turismo de Pucón.
2. Ser informado de manera oportuna sobre temas relevantes que involucren a la Mesa.
3. Ser considerado como vocero, cuando sea requerido.
4. Solicitar información sobre los acuerdos o acciones en desarrollo de la Mesa.

C. Deberes y Obligaciones:

1. Asistir a las reuniones de la Mesa de Turismo de manera regular y activa.
2. Ejercer su rol de vocero con responsabilidad y respetando las directrices comunicacionales acordadas por la Mesa.
3. Mantener una comunicación fluida con el Presidente y la Secretaría Técnica.
4. Actuar con responsabilidad, transparencia y en coherencia con los principios establecidos por la Mesa de Turismo de Pucón.
5. Abstenerse de tomar decisiones unilaterales o de emitir declaraciones sin consulta previa a la Mesa de Turismo.

SECRETARÍA TÉCNICA

Artículo 12: Es el órgano encargado de planificar, organizar, coordinar y comunicar a los miembros de la Mesa las acciones y reuniones que se desarrollen. Este órgano estará representado por el Departamento de Turismo de la Municipalidad de Pucón a través de la Dirección de Desarrollo Económico Fomento y Turismo.

A. Funciones:

1. Planificar las acciones estratégicas del destino acordadas por la Mesa de Turismo de Pucón.
2. Organizar y coordinar las actividades que contemplen la participación de la Mesa de Turismo.
3. Convocar y organizar las reuniones ordinarias y extraordinarias que desarrolle la Mesa de Turismo durante el año.
4. Dar respuesta a requerimientos, definiciones estratégicas y coordinación de avances asociados al plan de trabajo anual.
5. Evaluar y dar seguimiento a las actividades que se desarrollen en la Mesa de Turismo de Pucón.
6. Comunicar oficialmente a los miembros de la Mesa de los acuerdos, noticias y demás temas de relevancia para el trabajo conjunto del destino.
7. Elaborar informe de resultados del plan de trabajo anual. La elaboración será realizada una vez al año.
8. Presentar los avances del informe de resultados. La presentación de los resultados será tripartita entre un representante del sector público, privado y academia.
9. Revisar y tomar acciones acerca de la vigencia de los socios que son miembros de la Mesa de Turismo de Pucón, con el objetivo de consolidar una gobernanza con representación activa y elegidos democráticamente por los socios.
10. Coordinar el funcionamiento de las Comisiones de Trabajo de la Mesa.
11. Participar como Secretaría en Comité de Resolución de Conflictos.

B. Derechos:

1. Tener derecho a voz y a voto.
2. Acceder a información relevante acerca de las organizaciones que componen la Mesa de Turismo.
3. Conocer la situación de vigencia de las organizaciones y requerir de manera formal su actualización a los representantes gremiales de la Mesa de Turismo.
4. Participar en el rol de secretaria técnica de las reuniones ordinarias y extraordinarias.
5. Solicitar reuniones extraordinarias para el tratamiento de temas de importancia y urgencia.
6. Remover a aquellos representantes del sector privado que no cumplan con los requisitos de vigencia establecidos en este reglamento o aquellos que sean afectos a las sanciones establecidas en el Capítulo 9 del presente reglamento.
7. Invitar a instituciones o actores relevantes para abordar temáticas de interés para el destino. Ejemplo: SERNATUR, SERNAPESCA, CONAF, etc.

C. Deberes y obligaciones:

1. Participar en rol de secretaría técnica en las actividades realizadas por la Mesa de Turismo de Pucón.
2. Ejercer su opinión y voto sobre las acciones que desarrolle el consejo, las que deberán quedar reflejadas en las actas respectivas.
3. Realizar, enviar y conocer las actas de las reuniones realizadas.
4. Mantener informados a los miembros de la Mesa de las acciones desarrolladas.
5. Cumplir con los acuerdos válidamente adoptados, siempre y cuando existan las condiciones técnicas y administrativas para su ejecución. En el caso de no existir las condiciones habilitantes se informará acerca de las dificultades para poder ejecutar tales acuerdos.
6. Comunicar si tuviese incompatibilidades o conflicto de interés en el desempeño de sus funciones.

CONSEJO GREMIAL DE TURISMO

Artículo 13: Es el órgano compuesto por todos los representantes de asociaciones gremiales, corporaciones, sindicatos, cámaras y organizaciones empresariales de turismo de la comuna de Pucón. Tiene como objetivo principal representar los intereses del sector privado, bajo el principio de bien común. Asegurando su participación activa en la planificación y gestión del desarrollo turístico local, fortaleciendo la gobernanza, fomentando el turismo sostenible y proponiendo iniciativas que impulsen la competitividad y el crecimiento sostenible del sector en la comuna.

El titular de cada organización que sea parte del Consejo Gremial deberá ser quien ocupe el cargo de presidente o vicepresidente de su respectiva organización. El suplente lo designará cada organización a libre arbitrio.

A. Funciones:

1. Representar los intereses del sector privado bajo el principio de bien común, dentro de la Mesa de Turismo de Pucón.
2. Proponer y apoyar iniciativas que fomenten el desarrollo turístico sostenible en la comuna.
3. Colaborar en la elaboración, ejecución y seguimiento de planes y estrategias turísticas comunales.
4. Actuar como representante de los socios de su organización ante las autoridades locales.
5. Participar en la toma de decisiones y aportar con su experiencia y conocimientos al trabajo colectivo.
6. Velar por el cumplimiento de acuerdos y compromisos dentro de la Mesa de Turismo de Pucón.
7. Apoyar la elaboración del informe de resultados que realizará la Secretaría Técnica una vez al año.
8. Presentar los avances del informe de resultados que elaboró la Secretaría Técnica. La presentación de los resultados será tripartita entre un representante del sector público, privado y academia.

B. Derechos:

1. Participar en reuniones de la Mesa de Turismo de Pucón con voz y voto.
2. Proponer iniciativas, proyectos o recomendaciones a las acciones del plan de trabajo.
3. Acceder a información relevante sobre la planificación y gestión del turismo en la comuna.
4. Ser informados acerca de la toma de decisiones que afecten al sector turístico privado.
5. Solicitar información de avance sobre la gestión de la Mesa de Turismo de Pucón y el plan de trabajo del departamento.

C. Deberes y obligaciones:

1. Representar de manera responsable y activa a su gremio u organización.
2. Mantener actualizada la información sobre la personalidad jurídica y directiva de la organización representada e informar de manera oportuna su situación a la secretaría técnica de la Mesa.
3. Asistir regularmente a reuniones y comprometerse con la ejecución de acuerdos.
4. Actuar con transparencia, ética, respeto, bien común y compromiso en las votaciones y opiniones que realice en la Mesa.
5. Respetar y cumplir las normativas y lineamientos establecidos por la Mesa de Turismo de Pucón.
6. Contribuir a la difusión de información relevante entre los actores del sector turístico.
7. Comunicar los acuerdos sostenidos en la Mesa de Turismo a los socios de la organización que representan de manera clara y oportuna.

REPRESENTACIÓN ACADÉMICA

Artículo 14: La representación académica en la Mesa de Turismo de Pucón está compuesta por instituciones de educación media, técnico-profesional y superior, que impartan formación o desarrollen investigación en turismo u otras disciplinas afines que aporten al desarrollo turístico sostenible de la comuna.

Su rol se enfoca en asesorar, fortalecer la vinculación entre la academia, la planificación turística local, la mejora continua y el aumento de la calidad del destino, contribuyendo con conocimiento técnico y propuestas innovadoras al quehacer de la Mesa. La representación académica tendrá un máximo de dos organizaciones con voz y voto.

Sin perjuicio de las dos representaciones con derecho a voz y voto, no se excluyen otros interesados de la academia que quieran apoyar o asesorar el trabajo de la Mesa en temáticas específicas.

A. Funciones:

1. Aportar conocimiento técnico y científico en materias vinculadas al turismo, la sostenibilidad y el desarrollo territorial.
2. Aportar en la elaboración, evaluación y mejora continua de planes, estrategias y normativas turísticas.
3. Proponer proyectos de investigación, extensión o innovación que fortalezcan el desarrollo del turismo local.
4. Promover la vinculación entre estudiantes, docentes e iniciativas estratégicas de la Mesa de Turismo de Pucón.
5. Apoyar técnicamente a las comisiones de trabajo con información, estudios u observaciones relevantes.
6. Fomentar la educación turística en empresarios, la comunidad y visitantes, en coordinación con otros actores de la Mesa.
7. Contribuir al aumento de la calidad del destino mediante el desarrollo de capacidades, la transferencia de conocimientos y la promoción de buenas prácticas en el sector turístico.
8. Presentar los avances del informe de resultados que elaboré la Secretaría Técnica. La presentación de los resultados será tripartita entre un representante del sector público, privado y academia.

B. Derechos:

1. Participar con voz y voto en las reuniones de la Mesa de Turismo de Pucón.
2. Acceder a información relevante para apoyar procesos formativos, de investigación y vinculación con el medio.
3. Solicitar la inclusión de temáticas académicas o formativas en las sesiones de la Mesa.
4. Postular iniciativas conjuntas con actores públicos o privados dentro del marco de acción de la Mesa.
5. Designar un representante titular y un suplente debidamente acreditado.

C. Deberes y Obligaciones:

1. Participar activamente en las sesiones y comisiones de la Mesa, cuando sea requerido.
2. Mantener una comunicación fluida y colaborativa con los demás miembros de la Mesa.
3. Promover la ética académica, el respeto y el compromiso institucional en su participación.
4. Informar a su comunidad educativa sobre los acuerdos, avances y oportunidades que emanan de la Mesa.
5. Declarar cualquier situación de conflicto de interés que pueda afectar su rol dentro de la gobernanza.

COMISIONES DE TÉCNICAS DE TRABAJO

Artículo 15: Son órganos especializados dentro de la Mesa de Turismo, encargados de analizar, proponer y ejecutar estrategias específicas en sus respectivas áreas. Están conformadas por representantes del sector público, privado y académico con experiencia en cada temática. Su objetivo es aportar soluciones técnicas, innovadoras y sostenibles para el desarrollo turístico de la comuna.

A. Las comisiones se dividen en tres áreas clave:

1. **Promoción y estadística:** Encargada de proponer estrategias de marketing, posicionamiento y medición estadística del destino turístico.
2. **Innovación y capital humano:** Orientada hacia la formación de capital humano, abordar desafíos de destino, diversificación de productos y experiencias, entre otras.
3. **Turismo Sostenible:** Responsable de impulsar iniciativas de turismo sostenible, reducción de impacto ambiental y buenas prácticas en la industria turística local.

B. Funciones por comisión técnica de trabajo:

Promoción y estadística

1. Recomendar estrategias y acciones de posicionamiento turístico en mercados priorizados.
2. Promover iniciativas para mejorar la captura de datos relevantes para la inteligencia de mercado que permita proyectar acciones estratégicas para el destino.
3. Colaborar en las iniciativas del área de promoción y estadística.

Innovación y Capital Humano

1. Proponer y promover proyectos que incorporen nuevas tecnologías, metodologías y soluciones creativas que mejoren la experiencia turística, la gestión de servicios y la diversificación de productos y servicios.
2. Impulsar programas de capacitación, formación continua y certificación de competencias laborales para trabajadores y emprendedores del sector turístico.
3. Facilitar la vinculación entre la academia, los gremios turísticos y el municipio para generar investigación aplicada, pasantías y espacios de aprendizaje que potencien la profesionalización del sector y la retención de talento en la comuna.

Turismo Sostenible

1. Proponer estrategias y acciones para reducir el impacto del turismo en la comuna
2. Fomentar la economía circular y la conservación del patrimonio natural y cultural.
3. Impulsar iniciativas de educación y sensibilización para visitantes y empresas turísticas

C. Derechos:

1. Participar en las reuniones y procesos de toma de decisiones de su respectiva comisión.
2. Acceder a información y estudios técnicos relevantes para su área de trabajo.
3. Proponer proyectos e iniciativas alineadas con los objetivos de la Mesa de Turismo de Pucón.
4. Solicitar apoyo técnico y logístico para la ejecución de sus iniciativas.
5. Coordinar acciones con otras comisiones técnicas cuando sea necesario.

D. Deberes y obligaciones:

1. Asistir y participar activamente en las reuniones y actividades de la comisión.
2. Sesionar por lo menos dos veces al año.
3. Contribuir con conocimientos técnicos y experiencia en la toma de decisiones.
4. Mantener una comunicación fluida con los demás miembros y actores del sector.
5. Cumplir con los acuerdos y compromisos establecidos en la Mesa de Turismo de Pucón.
6. Trabajar bajo principios de ética, transparencia y colaboración.
7. Promover enfoques innovadores y sostenibles en la planificación y ejecución de proyectos.

6. Capítulo VI: Periodicidad de Reuniones y Comunicaciones

Reuniones

Artículo 16: Reuniones ordinarias: Las reuniones ordinarias se realizarán al menos cada dos meses, debiendo establecerse una tabla con los temas a tratar que será comunicada a la Mesa previo a la reunión. Si por motivos debidamente justificados o por contingencias de fuerza mayor debe reprogramarse, la secretaría de la Mesa establecerá nueva fecha de sesión.

El objetivo de las reuniones ordinarias es informar sobre los avances, presentar temas contingentes o relacionados con la ejecución del Plan de trabajo, y tomar decisiones según corresponda.

Las reuniones ordinarias se citarán con al menos 7 días corridos de anticipación vía correo electrónico. Sin embargo, se podrá hacer un segundo llamado como se establece en el Capítulo 7, en Quórum para sesionar.

Artículo 17: Reuniones extraordinarias: Las reuniones extraordinarias se realizarán solamente cuando se presente una contingencia o toma de decisiones con urgencia que haga necesaria la realización de una sesión a la brevedad, pudiendo tratarse temas no vistos en sesiones ordinarias.

Las reuniones extraordinarias se podrán citar para el mismo día de la convocatoria, donde la coordinación y citación queda bajo responsabilidad de la Secretaría de la Mesa de Turismo de Pucón.

Comunicaciones

Artículo 18 :Comunicaciones internas: Cada organización, gremio, corporación o cuerpo colegiado que conforme la Mesa de Turismo de Pucón tendrá la obligación de comunicar los temas y acuerdos adoptados en las reuniones de la Mesa a los socios que conforman sus organizaciones. Cada representante o responsable de la comunicación de las organizaciones parte de la Mesa de Turismo de Pucón deberán respetar la forma y fondo de los temas que se abordarán en las reuniones de la Mesa, así como también los mensajes que sean emitidos por las partes.

Los medios de comunicación internos formales de la Mesa será a través de correos electrónicos, donde se notificarán acuerdos, actas, citaciones y temas relevantes para la Mesa. También se hará uso de mensajes por WhatsApp sólo con la finalidad de recordar fechas o temas de importancia, nunca para tomar decisiones.

Artículo 19: Comunicaciones externas: La vocería oficial recae en el alcalde en ejercicio de la comuna en su cargo de Presidente de la Mesa de Turismo.

La vocería de los representantes privados de la Mesa de Turismo de Pucón la tendrá el Vicepresidente quien será el encargado de comunicar al exterior los temas que acuerde o deba pronunciarse la Mesa de Turismo de Pucón. La comunicación hacia el exterior nunca debe ser unipersonal o poseer un discurso sesgado por interés o apreciaciones personales, cada comunicación deberá ser conversada entre los miembros vigentes de la Mesa de Turismo de Pucón.

Si se realizan comunicaciones no acordadas por los miembros de la mesa hacia el exterior, el vocero será sancionado de acuerdo al capítulo 9. Sanciones.

Aquellos asuntos que son de exclusiva gestión de la Municipalidad de Pucón. No deben seguir este conducto regular de comunicaciones.

7. Capítulo VII: Toma de Decisiones

Mecanismos de Adopción de Acuerdos

Artículo 20: Para garantizar un proceso ordenado, transparente y participativo en la toma de decisiones dentro de la Mesa de Turismo de Pucón de Pucón, se establecen los siguientes mecanismos de adopción de acuerdos:

1. Consenso Preferente

- Se priorizará la toma de decisiones por consenso entre los integrantes de la Mesa.
- Se fomentará el diálogo y la negociación para alcanzar acuerdos equilibrados.
- En caso de no llegar a consenso, se recurrirá a votación.

2. Votación por Mayoría absoluta

- Si no se logra consenso, los acuerdos se someterán a votación de los miembros presentes.
- Se considerará aprobado un acuerdo si obtiene la mayoría absoluta (50% +1 de los miembros presentes).
- Sólo tendrán derecho a voto los representantes con participación activa y vigente dentro de la Mesa.
- En caso de empate la decisión será definida por el presidente de la Mesa.

3. Votación Calificada (*Para decisiones estratégicas o estructurales*)

- Para modificaciones en la estructura, reglamentos internos o incorporación de nuevos miembros, se requerirá una votación calificada.
- Un acuerdo se aprobará con al menos $\frac{2}{3}$ (dos tercios) de los votos de los representantes presentes.

Quórum para sesionar

Artículo 21: Para garantizar la legitimidad de las sesiones y la representatividad en la toma de decisiones, se establecen los siguientes criterios de quórum mínimo:

1. Reuniones ordinarias y extraordinarias de la Mesa de Turismo de Pucón:

- Se requiere la presencia de al menos el 50% +1 de los miembros con derecho a voto para dar inicio a la sesión.
- Si no se alcanza el quórum en la primera convocatoria, se podrá realizar una segunda convocatoria el mismo día con diferente horario, donde la sesión podrá efectuarse con al menos un tercio ($\frac{1}{3}$) de los miembros.

2. Sesiones de Comisiones Técnicas:

- Para sesionar y adoptar acuerdos internos, se exigirá la presencia de al menos el 30% de los integrantes de la comisión correspondiente.

En caso de no alcanzarse el quórum mínimo requerido en dos convocatorias consecutivas, se podrá reprogramar la sesión o someter las decisiones a consulta escrita o virtual con los miembros habilitados.

Votos

Artículo 22: La estructura de los votos será de la siguiente forma:

1. Las agrupaciones privadas que hayan entregado los documentos requeridos para acreditar su vigencia y que hayan sido debidamente aceptadas por la Mesa de Turismo tendrán voz y voto en las votaciones que se realicen.
2. El Presidente y la Secretaría Técnica tendrán voto, siendo el Presidente de la Mesa quien tenga el voto de desempate.
3. La Representación Académica tendrá voz y voto.

8. Capítulo VIII: Representación, Incorporación y Permanencia en la Mesa de Turismo de Pucón

Suplentes

Artículo 23: Las suplencias de la mesa se estructurarán de la siguiente forma:

1. Cada organización deberá proponer un miembro titular y un miembro suplente para representar a su organización en la Mesa de Turismo de Pucón.
2. El Alcalde como presidente de la Mesa podrá designar un suplente para reuniones, sin menoscabar las funciones del vicepresidente.
3. La persona titular y suplente deberán ser acreditados ante la Secretaría Técnica, mediante una carta formal emitida por la organización a la que representa.
4. Los suplentes tendrán los mismos derechos y deberes que el titular cuando ejerzan su representación, incluyendo el derecho a voz y voto.
5. En caso de ausencia prolongada del titular (más de dos sesiones consecutivas sin justificación), el suplente asumirá su rol hasta que se regularice la situación, si la Secretaría técnica lo aprueba.
6. El titular de cada organización que sea parte del Consejo Gremial deberá ser quien ocupe el cargo de presidente o vicepresidente de su respectiva organización. El suplente lo designará cada organización a libre arbitrio.

Mecanismos de Ingreso a la Mesa de Turismo de Pucón

Artículo 24: El ingreso de nuevos miembros a la Mesa de Turismo de Pucón se regirá por los siguientes criterios:

A. Para Representantes del Sector Público:

Se incorporarán en las reuniones ordinarias y extraordinarias de manera automática aquellos organismos o unidades municipales, regionales o nacionales que tengan competencia en el desarrollo turístico de Pucón, a menos que la Presidencia de la Mesa pronuncie lo contrario.

B. Para Representantes del Sector Privado y Organizaciones:

1. Deberán presentar una solicitud formal dirigida a la Mesa de Turismo de Pucón mediante una carta indicando: su interés de incorporación, antecedentes de conformación (personalidad jurídica y directiva vigente), estatutos y el aporte que pueden realizar al desarrollo turístico de la comuna.
2. La solicitud será revisada en primera instancia por la Secretaría Técnica verificando si cumple con lo requerido en el punto anterior. Posteriormente, la Mesa de Turismo evaluará su pertinencia y representatividad dentro del sector.
3. La incorporación deberá ser aprobada por mayoría calificada de los miembros presentes en sesión.
4. La convocatoria de ingreso de nuevos actores del sector privado será realizada una vez al año. El llamado será desde el 01 de enero hasta el 15 de marzo. Y en la reunión ordinaria del mes de marzo se resolverán los postulantes que ingresen al consejo gremial de la mesa.

C. Para Representantes de la Academia:

1. Existirán dos plazas para representar a la academia. Serán parte aquellos liceos, centros de formación, universidades y en general establecimientos de educación de Pucón que tengan formación o investigación en torno al turismo.
2. Para ingresar a la Mesa de Turismo, deberán presentar carta de interés de incorporación donde también indiquen la formación o investigación en turismo, además de señalar su aporte a la gobernanza turística.
3. Una vez incorporados a la Mesa deberán, al igual que las otras organizaciones parte, designar a un suplente que pueda representarlo en las reuniones cuando al titular le sea imposible asistir.
4. Podrán existir más instituciones de la academia que colaboren con la mesa. Sin embargo, sólo existirán dos plazas con derecho a voz y voto.

Pérdida de la Calidad de Miembro de la Mesa de Turismo de Pucón

Artículo 25: Un miembro perderá su condición en la Mesa de Turismo de Pucón en los siguientes casos:

1. Renuncia Voluntaria:

Deberá ser presentada por escrito ante la Secretaría Técnica y formalizada en sesión.

2. Falta de Participación:

- La inasistencia a dos sesiones ordinarias consecutivas sin justificación formal será motivo de exclusión.
- Se notificará a la organización representada para que acredite un nuevo representante.
- Si la organización mantiene la inasistencia, la Secretaría Técnica procederá a informar a la organización y si no existe respuesta en el plazo de 5 días hábiles, se procederá a retirar a la organización de la Mesa de Turismo.

3. Pérdida de Representatividad:

Si un representante del sector privado deja de formar parte de la organización, deberá ser reemplazado por otro delegado formalmente acreditado.

4. Disolución o Inactividad de la Organización Representada:

Si la entidad a la que representa el miembro deja de existir o pierde su personalidad jurídica, su participación será suspendida hasta que se regularice su situación.

Con estas directrices, se garantizará un funcionamiento ordenado, transparente y representativo de la Mesa de Turismo de Pucón.

5. Conductas incompatibles

De acuerdo a lo señalado en el capítulo 9. Sanciones.

9. Capítulo IX: Sanciones

Artículo 26: Con el fin de resguardar un ambiente de respeto, fraternidad y colaboración dentro de la Mesa de Turismo, se establecen sanciones proporcionales según la gravedad de la falta cometida.

Los actores que incurran en una conducta que sea considerada una falta según el presente reglamento serán en primera instancia convocados por un Comité de Resolución de Conflictos que estará integrado por el Presidente, Vicepresidente, Concejal. La Secretaría Técnica será la encargada de convocar y actuar como asesores. Este comité resolverá aquellas conductas leves y graves, y será el encargado de presentar aquellos casos de faltas gravísimas ante la sesión que las aborde.

1. Faltas Leves

Corresponden a conductas que afectan el normal desarrollo de las reuniones o el clima de respeto, sin generar perjuicios graves.

Ejemplos:

- Interrupciones reiteradas o falta de respeto menor en el uso de la palabra.
- Retrasos frecuentes a reuniones sin justificación.
- No difundir oportunamente acuerdos a la organización representada.

Sanciones:

- Amonestación verbal por parte de la Presidencia o Secretaría Técnica.
- Dejar constancia en el acta de la sesión.

2. Faltas Graves

Son acciones que entorpecen el trabajo de la Mesa, afectan el ambiente de fraternidad o incumplen compromisos relevantes.

Ejemplos:

- Expresiones despectivas o trato inadecuado hacia otros miembros.
- Incumplimiento reiterado de acuerdos adoptados por la Mesa.
- Uso inadecuado de la vocería oficial o difusión de información tergiversada o falsa.

Sanciones:

- Amonestación escrita registrada en acta.

- Pérdida de calidad de titular de la organización dentro de la mesa. Se comunicará a la organización a través de la Secretaría Técnica. Asumirá el o la suplente como titular.
- Solicitud formal de disculpas a los miembros afectados o al pleno de la Mesa.

3. Faltas Gravísimas

Son conductas que atentan contra los principios de respeto, transparencia y buena fe, afectando gravemente la gobernanza de la Mesa.

Ejemplos:

- Agresiones verbales graves, discriminación o amenazas a otros miembros.
- Agresiones físicas.
- Manipulación, ocultamiento o falsificación de información en perjuicio de la Mesa.
- Uso de la Mesa para beneficio personal o intereses ajenos al bien común del turismo local.
- Incumplimiento de sanciones por conductas consideradas faltas graves.

Sanciones:

- Suspensión inmediata de derechos de participación en la Mesa mientras se evalúa la falta.
- Exclusión definitiva de la persona en la Mesa de Turismo.
- Comunicación formal a la organización representada, notificando la exclusión y solicitando la designación de un nuevo representante.

10. Capítulo X: Actualizaciones y Modificaciones

Artículo 27: El presente reglamento tendrá una evaluación cada dos años. Si ninguno de los actores que son parte de la gobernanza solicita su revisión se entenderá por vigente sin modificaciones. En el caso de haber necesidad de modificaciones se realizarán sesiones de trabajo y deberán ser aprobados por votación calificada.

Las modificaciones referidas a actualización de ordenamiento jurídico como por ejemplo la Ley n° 20.423 que aprueba el Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Decreto Exento N° 96 del año 2022, que establece la Prórroga de Zona de Interés Turístico Araucanía Lacustre y otras normas que afecten al desarrollo de la Mesa de Turismo, serán modificadas por la Secretaría Técnica previa comunicación a los miembros de la Mesa.