

**Ficha**

# PLAN DE ACCIÓN

**PARA LA GESTIÓN PARTICIPATIVA DE ZONAS DE INTERÉS TURÍSTICO (ZOIT).**



**MARZO  
2017**

Kayak en Lago Pirehueico

**ACTUALIZACIÓN PLAN DE ACCIÓN  
ZONA DE INTERÉS TURÍSTICO  
PANGUIPULLI**

**MESA  
PÚBLICO - PRIVADA  
ZOIT  
PANGUIPULLI**

## CONTENIDOS

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>ODELO DE GOBERNANZA DE LA MESA PÚBLICO PRIVADA .....</b>	<b>6</b>
<b>DATOS CONTACTO GOBERNANZA ZOIT .....</b>	<b>7</b>
<b>OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA ACTUAL .....</b>	<b>8</b>
Oferta Turística Actual. ....	8
Demanda Turística Actual. ....	11
<b>CONDICIONES ESPECIALES PARA LA ATRACCIÓN TURÍSTICA. ....</b>	<b>23</b>
Justificación para la identificación de condiciones especiales para la atracción turística.....	23
<b>DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>24</b>
EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA HABILITANTE .....	24
RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA.....	24
DESARROLLO DE PRODUCTOS .....	25
PROMOCIÓN TURÍSTICA .....	27
ASOCIATIVIDAD.....	27
SUSTENTABILIDAD DEL DESTINO .....	28
<b>VISIÓN ZOIT .....</b>	<b>29</b>
<b>OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>29</b>
<b>PROPUESTA DE DESARROLLO TURÍSTICO .....</b>	<b>30</b>
<b>ASOCIATIVIDAD ENTRE ACTORES RELEVANTES .....</b>	<b>30</b>
INTELIGENCIA DE MERCADO.....	32
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS .....	33
INVERSION E INFRAESTRUCTURA .....	35
CALIDAD Y CAPITAL HUMANO .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>45</b>

## **PRESENTACION**

En el contexto del desarrollo la Zona de Interés Turística de Panguipulli, se presenta a continuación la actualización del Plan de Acción original de la ZOIT, con el fin de definir acciones reales y pertinentes en relación a la actualidad del destino.

Las acciones contempladas en este documento permitirán entregar información relevante para la toma de decisión, en lo que respecta al desarrollo visualizado para la ZOIT Panguipulli, contribuyendo de esta forma al buen desarrollo de la actividad turística de la ZOIT.

Esta actualización recoge las acciones que la Mesa Pública – Privada en conjunto con SERNATUR, Municipalidad de Panguipulli y otros actores locales relevantes, se comprometieron a trabajar para su ejecución en un corto -mediano plazo.

La Mesa Pública – Privada de la ZOIT Panguipulli, espera que este documento sea una guía al momento de tomar decisiones en materia turística para los todos actores que requieran entregar su aporte al destino.

## INTRODUCCION

El presente Plan de Acción de la Zona de Interés Turístico (ZOIT) Panguipulli, es una versión actualizada del 1° Plan, el que tuvo inconvenientes en el transcurso del tiempo de ejecución, para lograr adecuadamente las metas propuestas por cada una de las líneas de acción.

Según la evaluación entregada por la Subsecretaría de Turismo junto con SERNATUR el nivel de cumplimiento de dicho plan fue mínimo, por lo que hace que en este proceso de actualización de dicha planificación se tomen los compromisos de cada actor que está incluido en la nueva figura de gobernanza de la ZOIT Panguipulli.

A continuación se presentan algunas de las razones que contribuyeron a que dicho plan no alcanzara una evaluación positiva sobre sus avances:

- ✓ **Gobernanza de la Unidad Gestora:** Al momento de presentar la ZOIT Panguipulli se solicitaba que una figura de privados (empresarios turísticos y otros) puedan conducir y velar por el cumplimiento del Plan de Acción de la ZOIT. En el caso de Panguipulli la figura que presidía la Unidad Gestora de la ZOIT era la Corporación de Turismo Sietelagos, la que con el tiempo tuvo un desgaste organizacional al igual que la mayoría de los gremios que la acompañaban, provocando que gran parte de las líneas de acción del plan no fueron abordados y por lo tanto no tuvieron avances significativos.
- ✓ **Gestión Turística Municipal:** El plan de acción de la ZOIT Panguipulli en su origen fue un trabajo encabezado por el Departamento de turismo de la municipalidad de Panguipulli, donde se originaron instancias de trabajo de planificación y validación sobre las líneas de acción priorizadas para el desarrollo del turismo en la ZOIT en conjunto con el sector empresarial, no obstante la discontinuidad de los encargados de turismo municipal en los últimos 4 años ha generado un vacío en el seguimiento y trabajo en conjunto con el sector privado, lo que ha contribuido en su medida a caer en incumplimientos de las acciones propuestas en su origen.

Para la propuesta de esta actualización del Plan de Acción, se debió llegar a tres instancias antes de indicar las nuevas líneas de acción planteadas. Estas instancias fueron las siguientes:

- ✓ **Reconocimiento de falta de gestión empresarial y nueva propuesta de gobernanza a raíz del Decreto N° 30:** Luego de hacer una auto evaluación por parte de los actores y reconocer los principales errores cometidos en el tiempo dispuesto para la ejecución del Plan de Acción, se generó un nuevo acuerdo de trabajo en especial de parte de los privados, considerando mayor compromiso y fomentar una constante evaluación interna de los acuerdos adquiridos. Estos compromisos son asumidos por la nueva figura de gobernanza que solicita la ZOIT según Decreto N° 30, que indica la conformación de una Mesa Público - Privada que será la figura responsable para la conducción y ejecución de este Plan.



- ✓ Reuniones de trabajo: Luego de conformada la nueva figura de gobernanza, se trabajó en dos jornadas de larga duración en la revisión de cada línea de acción que compone el Plan, considerando su pertinencia para el desarrollo del turismo, priorización del territorio y de las condiciones naturales y técnicas del entorno para abordarlas.

Reuniones con instituciones públicas que tengan pertinencia con las acciones del Plan: **Se han gestionado reuniones con diversas instituciones públicas que permitió conocer prioridades y foco de acción de los diversos servicios del Estado. Este ejercicio ha sido de gran utilidad para la actualización del Plan de acción de la ZOIT de Panguipulli.**

## RESUMEN EJECUTIVO

### 1.1 Alcance geográfico.

Figura 1: Ubicación ZOIT de Panguipulli



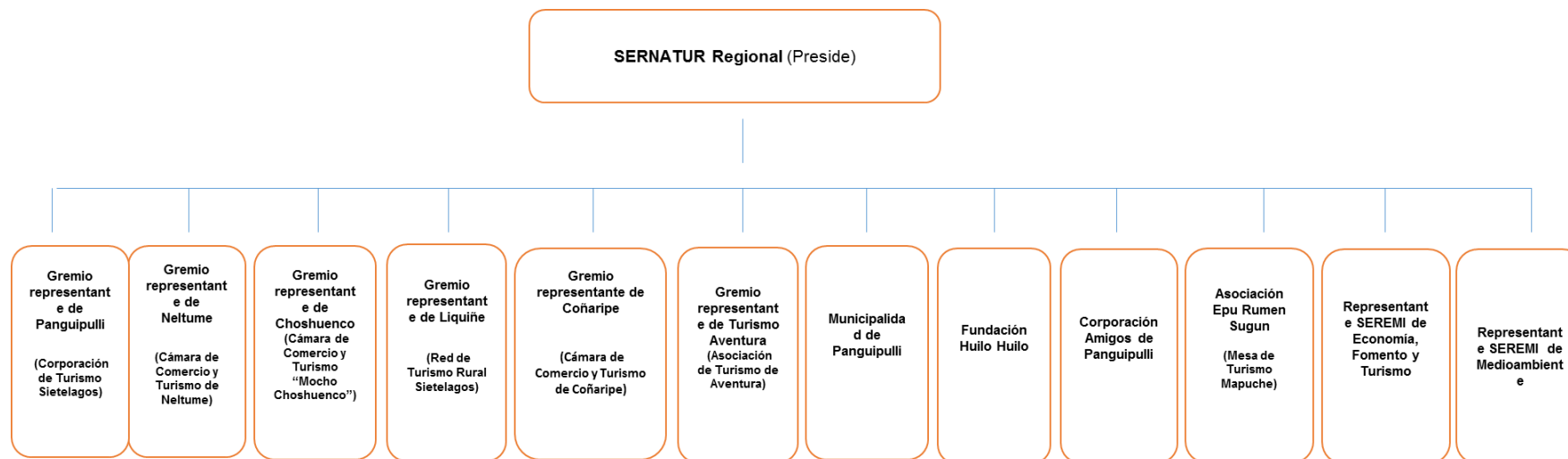
Fuente: Subsecretaría de Turismo. <http://www.subturismo.gob.cl/zoit-declaradas-3/>

## MODELO DE GOBERNANZA DE LA MESA PÚBLICO PRIVADA

Mediante el cambio de procedimiento de una Zona de Interés Turístico (ZOIT), realizada por medio del Decreto N° 30, el cual fija las condiciones para la obtención de la declaración y evaluación de las ZOIT conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 13 de la ley N° 20.423, se ha conformado una nueva figura de gobernanza para la ZOIT Panguipulli, donde una Mesa Público-Privada, integrada por la SEREMI de Economía, Fomento y Turismo, la SEREMI de Medio Ambiente, SERNATUR, que presidirá, y representantes del sector privado, serán los responsables de velar por el cumplimiento de las líneas de acción de esta nueva propuesta.

Para la selección de los gremios turísticos que estarán conformando la mesa, se utilizó el criterio de que pertenezcan a una oferta formal y con experiencia en el rubro turístico. Además que al menos un gremio importante de cada territorio de la ZOIT estuviera representado en esta nueva figura de gobernanza, es decir, se incorporaron representantes de Panguipulli, Choshuenco, Neltume, Liquiñe y Coñaripe.

Figura 2: Estructura Modelo de Gobernanza de la ZOIT



Fuente: Elaboración propia

## DATOS CONTACTO GOBERNANZA ZOIT

ESTADO ZOIT	Nueva Solicitud	Actualización	x	Decreto	Nº 57
Nombre completo del representante de la mesa público-privada	Pedro Burgos Vázquez				
Rut	60.704.000-1				
Dirección	Dirección: Pedro de Valdivia #260		Comuna: Valdivia		Región: Los Ríos
Secretario (a) ejecutivo (a) de la mesa público privada	Nombre: Patricio Yáñez		Teléfono (Fijo o Móvil): (63) 223 9060		Correo: <a href="mailto:pstange@sernatur.cl">pstange@sernatur.cl</a>
Encargado de turismo municipal (COMUNA PANGUIPULLI)	Nombre: Danny Rodríguez		Teléfono (Fijo o Móvil): 63-2312202/992434795		Correo: <a href="mailto:d.rodriguez@munipangui.cl">d.rodriguez@munipangui.cl</a>
Institución que conforman la mesa público-privada	Nombre representante	Rut	Teléfono	Correo	
SERNATUR Los Ríos	Director Regional	60.704.000-1	(63) 223 9060	<a href="mailto:pburgos@sernatur.cl">pburgos@sernatur.cl</a>	
Municipalidad de Panguipulli	Danny Rodríguez	69.201.200-3	992434795 63-2312202	<a href="mailto:d.rodriguez@munipangui.cl">d.rodriguez@munipangui.cl</a>	

## OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA ACTUAL.

### Oferta Turística Actual.

#### Identificación de la oferta de atractivos.

Para contextualizar la información y las líneas de acción propuestas posteriormente en este documento, se hace un breve análisis de la situación del turismo en el destino.

##### 1.1.- Economía local y turismo

En relación a la economía de la comuna se puede observar en diversos instrumentos de planificación comunal como el caso del PLADECO 2013-2017 y el Plan Estratégico de Desarrollo Local - PEDEL, se indica que la mayoría de las empresas existentes son de carácter MYPYMES, aspecto que se debe tener presente al momento de atraer inversiones y apoyos, ya que este tipo de empresas poseen otro tipo de tratamiento desde los programas y proyectos.

En torno a esto último, desde el Gobierno Regional de Los Ríos se establece entre sus objetivos estratégicos (Estrategia Regional de Desarrollo 2009-2019); "Aumentar la competitividad de las empresas de menor tamaño (EMT), asociadas a los ejes de desarrollo económico: Turismo de Intereses Especiales, alimentario, industria forestal y de la madera e industria naval y metalmecánica". De hecho, el Turismo de Intereses Especiales fue establecido como Eje de Desarrollo Económico número 1. Dentro de las líneas de acción está:

- ✓ Potenciar una imagen turística y diversificar la oferta regional, con programas de estímulo a la diversificación de la oferta y fomento al desarrollo y calidad de productos artesanales asociados a las identidades productivas locales.
- ✓ Mejorar la calidad y comercialización de los servicios turísticos, entre otros.

Respecto del tejido productivo del destino, según los datos aportados en actualización del Plan de Desarrollo Comunal 2013-2017 y el Plan de Desarrollo Económico Local PEDEL, el turismo se identifica como cuarto sector productivo, luego del comercio, el sector agrícola y los servicios en general. Lo anterior indica que la actividad turística está enfocándose como uno de los principales ejes económicos estratégicos de la ZOIT Panguipulli.

##### 1.2.- Actividades y productos turísticos del destino

Por otro lado, la ZOIT Panguipulli, cuenta con una ubicación privilegiada con naturaleza milenaria, rodeada de siete lagos y una importante red de agua dulce que permite el desarrollo de la vida en su plenitud y abre paso al gran potencial para el desarrollo de actividades de turismo, inclinadas al Turismo de Intereses Especiales (TIE), según lo acordado en diversas instancias de planificación y ordenamiento.

La ZOIT Panguipulli, tiene potencial en diversos productos turísticos según el nivel de atracción de los recursos naturales y culturales que posee. Por consiguiente y en virtud del potencial identificado anteriormente, en el presente plan se relevan los siguientes productos turísticos: Turismo Aventura, Pesca Recreativa, Turismo Termal, Turismo Patrimonial /Cultural (gastronomía y productos locales), Turismo Mapuche y Turismo Rural.<sup>1</sup>





## Prestadores de servicios turísticos.

El perfil de la oferta turística de Panguipulli, responde tanto a un grupo considerable de micro y pequeñas empresas turísticas, como a un número importante de emprendedores los que mayoritariamente operan en la informalidad. Esta condición responde en su mayoría a emprendedores rurales, los que necesariamente deben considerar una alta inversión al momento de formar un emprendimiento turístico, tales como los requerimientos sanitarios, de obras y otros.

Si bien es necesario adaptar las normativas y políticas nacionales y regionales que regulan el proceso de formalización, se debe indicar que para un destino que busca potenciar el Turismo de Intereses Especiales, debe necesariamente trabajar en la identificación de caminos que faciliten la formalización de aquellos emprendimientos, que por muchos años han estado operando en la informalidad y de esta forma se fortalecería y diversificaría la oferta general del destino.

En cuanto a la oferta formal y registrada en la base de datos nacional de SERNATUR, en la actualidad el balance de empresas turísticas registradas es:

Cuadro N° 1: Oferta turística de Panguipulli registrada en SERNATUR

Empresas Registradas en SERNATUR	Cantidad aproximada (empresas formalizadas y registradas SERNATUR)
Alojamiento Turístico	141
Artesanía	10
Guías de Turismo	4
Restaurantes y Similares	42
Servicios de Esparcimiento	13
Taxis y Buses de Turismo	3
Transporte de Pasajeros por Vía Acuática	5
Turismo Aventura	18
Agencias de Turismo y Tour Operadores	9
Arriendo de Vehículos	2
Servicios deportivos	1
Transporte por Carretera Interurbana	2
Total General	250

Fuente: Región de Los Ríos – SERNATUR, Registro de prestadores de servicios turísticos al 5 de enero 2017.

### Oficinas de información turística (OIT).

Proporcione información de las (OIT) presente(s) en la ZOIT propuesta considerando:

UBICACIÓN (SECTOR)	DEPENDENCIA*	PERÍODO DE FUNCIONAMIENTO	MANEJO DE IDIOMAS	NRO DE CONSULTAS
Bernardo O’higgions s/n	Municipalidad de Panguipulli	Permanente	Si	20000
Yolanda Smith s/n Choshuenco	Municipalidad de Panguipulli	Temporal	No	5000
Camino Internacional S/N Neltume	Municipalidad de Panguipulli	Permanente	No	6000
Camino internacional S/N Liquiñe	Municipalidad de Panguipulli	Permanente	No	12000
Guido Beck de Ramberga S/N Coñaripe	Municipalidad de Panguipulli	Permanente	Si	23000
Terminal Portuario Barcaza , Puerto Fuy	Municipalidad de Panguipulli	Temporal	No	7000

Fuente: Departamento de Turismo, Municipalidad de Panguipulli

### Demanda Turística Actual.

#### Tipificación de la demanda.

Según Balance Estival, el ingreso a la Región de Los Ríos por concepto de turismo tuvo un incremento significativo alcanzando un 38,36% más que la temporada anterior, valores que en temporada 2016 alcanzó un total de 639.048 turistas y en temporada alta 2017 ingresaron 884.214 turistas. En cuanto al registro de llegada de visitantes a la ZOIT Panguipulli, no se posee una estadística final, no obstante según información del Departamento de Turismo de la Municipalidad hubo un total de 9.887 consultas de visitantes en temporada alta 2017, en las seis oficinas de información turística de la ZOIT.

Algunos aspectos importantes a considerar del perfil de visitante a nivel destino, considerando el Balance Estival 2015 por destino elaborado por SERNATUR Región de Los Ríos, el que consideró como metodología la toma de datos a través de una muestra representativa. Para el destino de Panguipulli se tomó una muestra de 367 turistas, de esta muestra se infieren los siguientes datos del perfil:

- 98 % de los visitantes a nivel regional son de origen nacional, lo que marca tendencia a nivel comunal.
- Los principales mercados regionales emisores de turistas al destino de Panguipulli, son la región Metropolitana y la Araucanía.
- En su mayoría, los visitantes son jóvenes y adultos-jóvenes (entre los 18 y 45 años)
- Son turistas que poseen estudios completos (Educación básica – Universitaria).
- Turistas en su mayoría poseen trabajos dependientes (51%).
- El nivel de ingreso familiar del turista del destino alcanza un total de \$ 1.007.775.-
- El 74% de los visitantes realiza su viaje en familia.
- Los motivos que se indican para visitar el destino son; un 67% para descansar, un 56% para visitar sus lagos, un 51% por sus playas y un 48% por la naturaleza.
- El 65% de la muestra, realizó su viaje en vehículo propio.
- La estadía promedio en Panguipulli es de 8,0 días.

- Los servicios de alojamientos preferidos por los turistas en el destino son las cabañas (36%) y camping (22%)
- Los lugares más visitando en el destino fueron Coñaripe (68%) y Panguipulli (60%)
- El nivel de gasto turístico total en la estadía de los visitantes en el destino, alcanza a unos \$602.554.- aproximadamente.
- Finalmente, a modo de visualizar la importancia de algunos atractivos de la ZOIT, en el Balance Estival de SERNATUR 2017, indica que 93. 434 visitantes tuvieron como motivación principal del viaje a la ZOIT de Panguipulli, la visita a la Reserva Biológica de Huilo Huilo

De acuerdo a los datos que arrojó el Informe Estadístico de la Temporada Estival 2017 realizado por el Departamento de Turismo de la Municipalidad de Panguipulli, determinó un total de 106.877 Turistas que visitaron la comuna en el periodo estival 2016-2017, de los cuales, 92.67% son Turistas Nacionales y un 7.33% son Turistas Extranjeros.

Procedencia	Cantidad de Turistas	Porcentaje
Turistas Nacionales	99039	92.67%
Turistas Extranjeros	7838	7.33%
<b>Total</b>	<b>106877</b>	<b>100%</b>

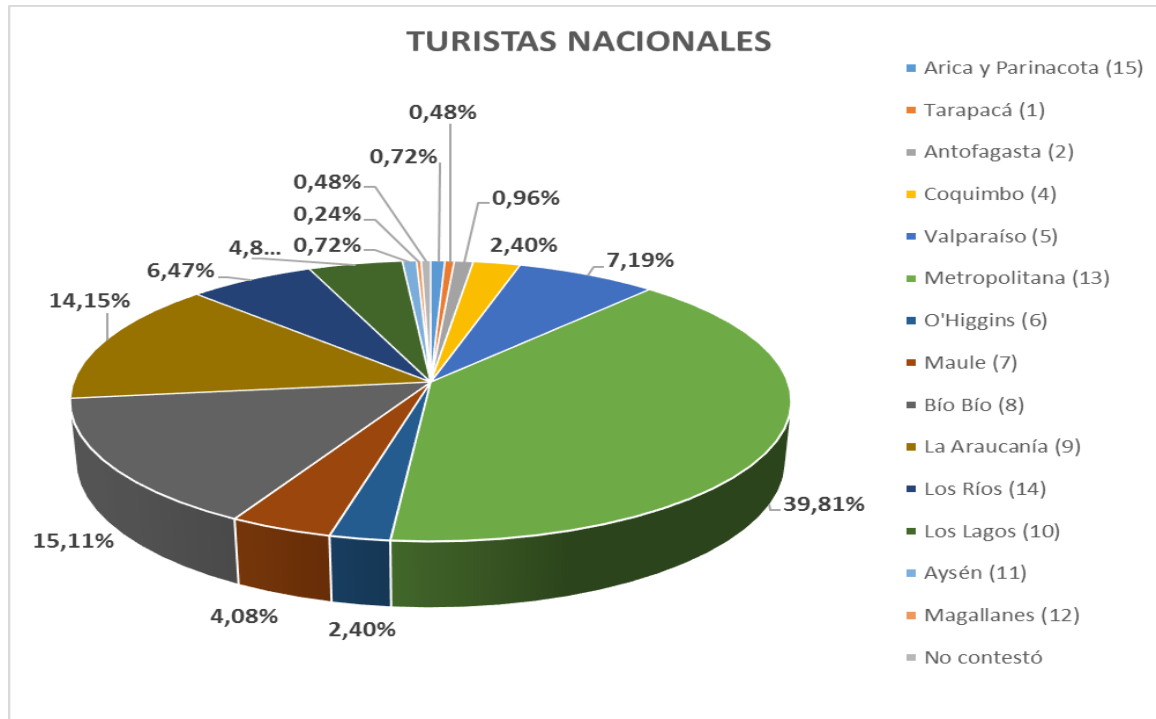
Fuente: Informe Estadístico Temporada Estival 2017 Departamento de Turismo Municipalidad de Panguipulli.



Fuente: Informe Estadístico Temporada Estival 2017 Departamento de Turismo Municipalidad de Panguipulli.

## Desglose por Tipo de Demanda Turística

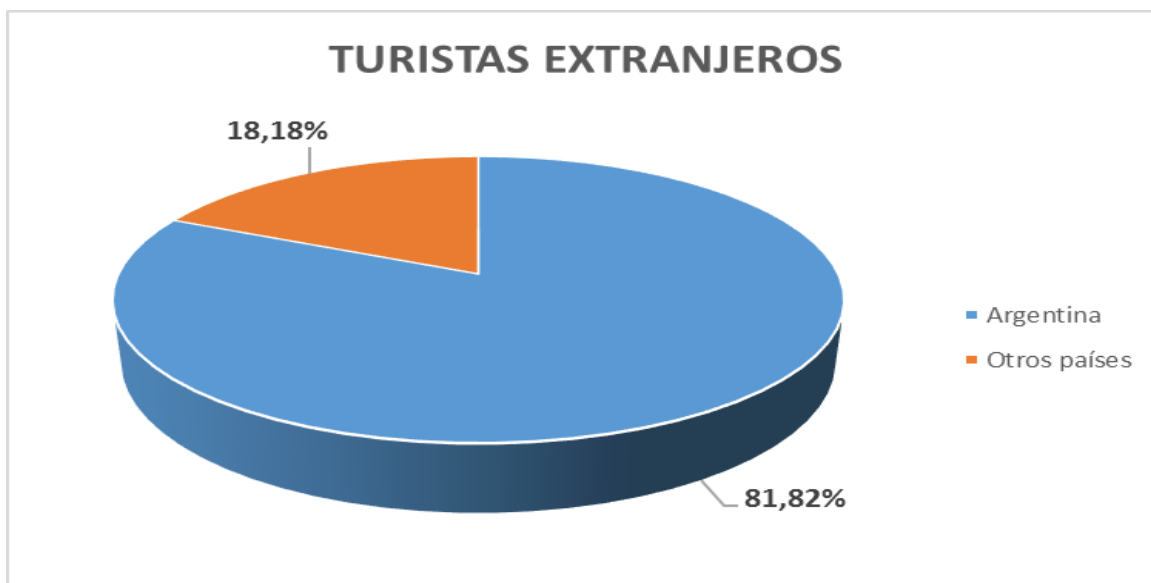
### Turistas Nacionales



Fuente: Informe Estadístico Temporada Estival 2017 Departamento de turismo Municipalidad de Panguipulli.

Del total de los turistas nacionales que visitaron la comuna, el 0,72% son provenientes de la región de *Arica y Parinacota*, el 0,48% de la región de *Tarapacá*, el 0,96% de la región de *Antofagasta*, el 2,4% de la región de *Coquimbo*, el 7,19% de la región de *Valparaíso*, el 39,81% de la región *Metropolitana de Santiago*, el 2,4% de la región del *Libertador Bernardo O'Higgins*, el 4,08% de la región del *Maule*, el 15,11% de la región del *Bio-Bio*, el 14,15% de la región de la *Araucanía*, el 6,47% de la región de *Los Ríos*, el 4,8% de la región de *Los Lagos*, el 0,72% de la región de *Aysén y del General Carlos Ibáñez del Campo*, el 0,24% de la región de *Magallanes* y el 0,48% de los Turistas no declaró su procedencia nacional. Por lo que aseguraron su nacionalismo.

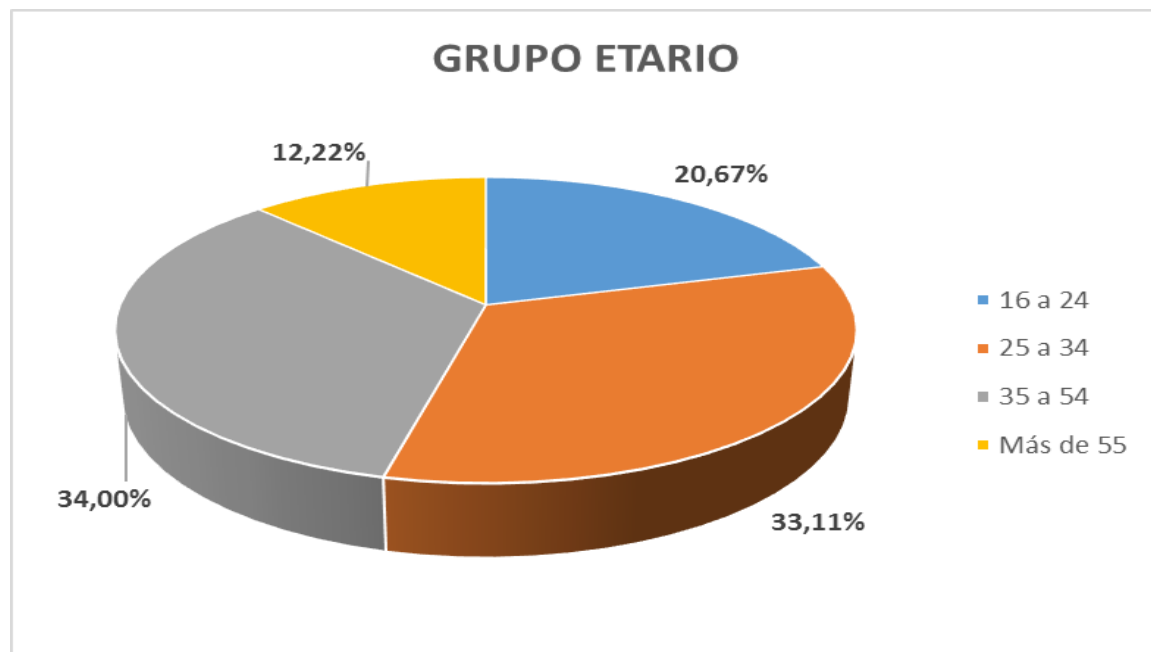
## Turistas Extranjeros



Fuente: Informe Estadístico Temporada Estival 2017 Departamento de turismo Municipalidad de Panguipulli.

De los 7388 turistas extranjeros, el 81,82% proviene de la República Argentina. Mientras que el 18,18% declara ser de otro país, Como Nicaragua, España, Alemania, Francia, entre otras nacionalidades.

## Grupo Etéreo

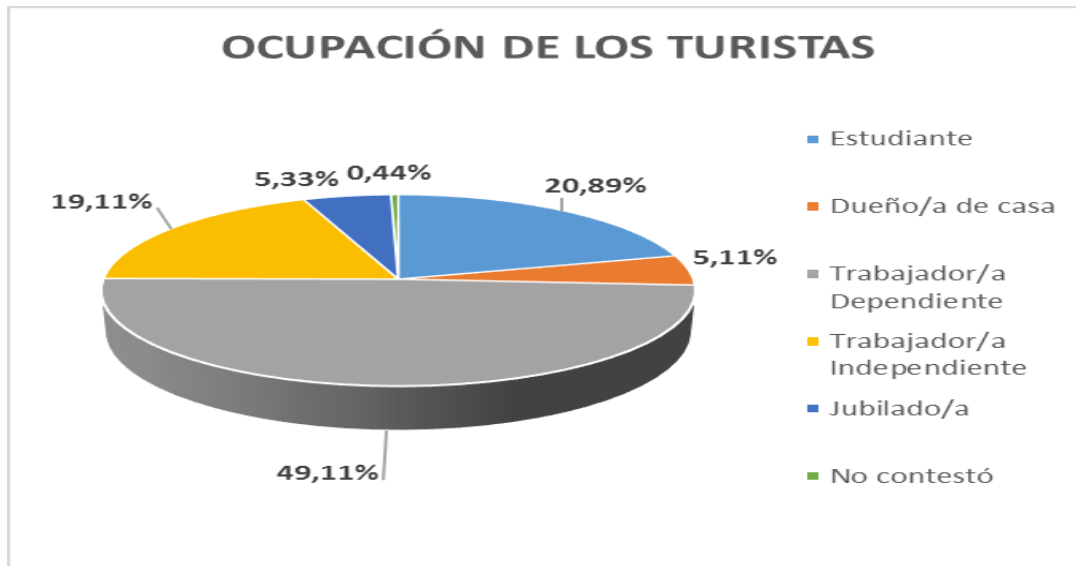


Fuente: Informe Estadístico Temporada Estival 2017 Departamento de turismo Municipalidad de Panguipulli.



Los grupos Etarios presentes en la gráfica, corresponden en un 20,67% a Turistas entre 16 y 24 años de edad, 33,11% a Turistas entre 25 y 34 años, 34% a Turistas entre 35 y 54 años y un 12,22% para Turistas mayores a 55 años.

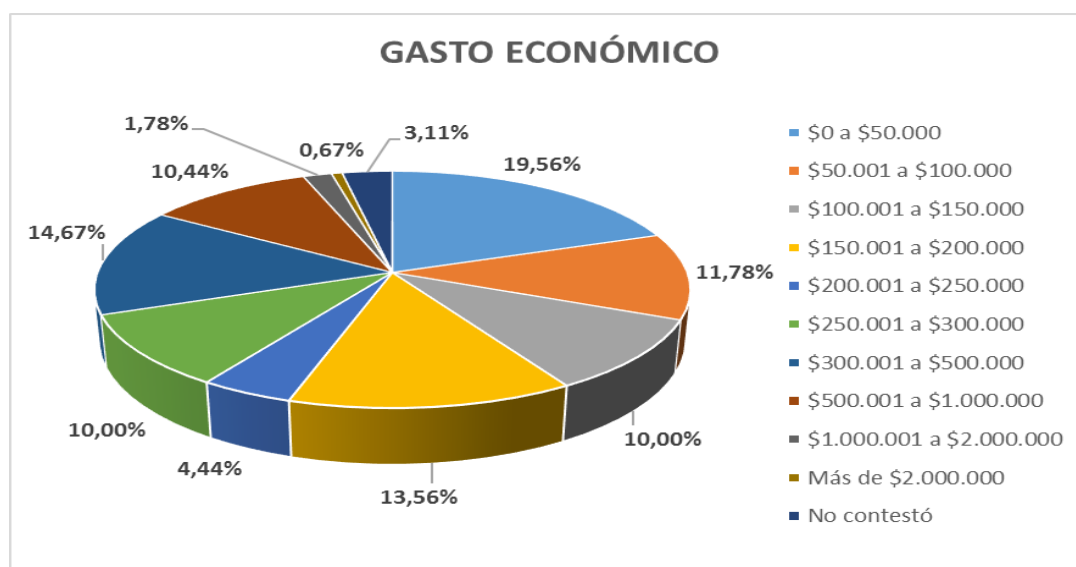
### Ocupación de los Visitantes



Fuente: Informe Estadístico Temporada Estival 2017 Departamento de turismo Municipalidad de Panguipulli.

Un 20,89% de los turistas son estudiantes, el 5,11% es Dueño/a de casa, El 49,11% es Trabajador/a Dependiente, el 19,11% es Trabajador/a Independiente, el 5,33% es Jubilado/a y el 0,44% no quiso dar una respuesta en cuanto a su ocupación.

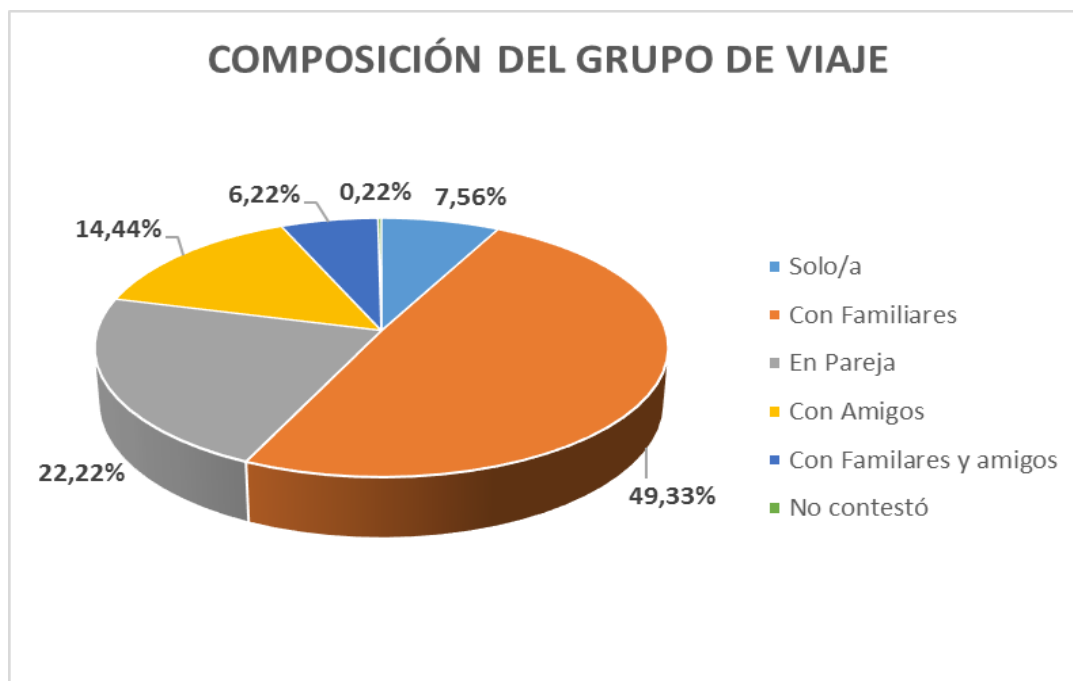
### Gasto Económico



Fuente: Informe Estadístico Temporada Estival 2017 Departamento de turismo Municipalidad de Panguipulli.

Los presupuestos de viaje de los turistas fluctúan en un 19,56% para montos menores o iguales a \$50.000, 11,78% entre \$50.001 a \$100.000, 10% entre \$100.001 a 150.000, 13,56% entre \$150.001 a \$200.000, 4,44% entre \$200.001 a \$250.000. 10% entre \$250.001 a \$300.000, 14,67% entre \$300.001 a \$500.000, 10,44% entre \$500.001 a \$1.000.000, 1,78% entre \$1.000.001 a \$2.000.000, 0,67% para más de \$2.000.000. Mientras que el 3,11% de los turistas no respondió en cuanto al presupuesto de viaje.

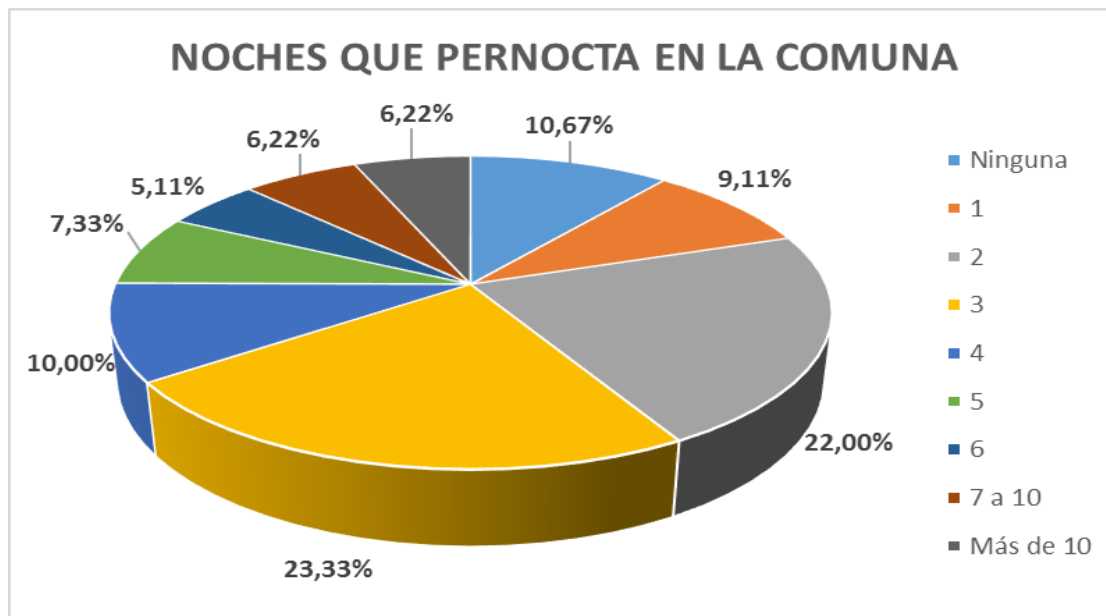
### Composición del grupo de Viaje



Fuente: Informe Estadístico Temporada Estival 2017 Departamento de turismo Municipalidad de Panguipulli.

El 7,56% de los turistas viaja de forma independiente (solo), el 49,33% viaja con familiares, el 22,22% viaja en pareja, el 14,44% viaja con amigos, el 6,22% viaja con familiares y amigos y el 0,22% no especificó con quien (es) viaja.

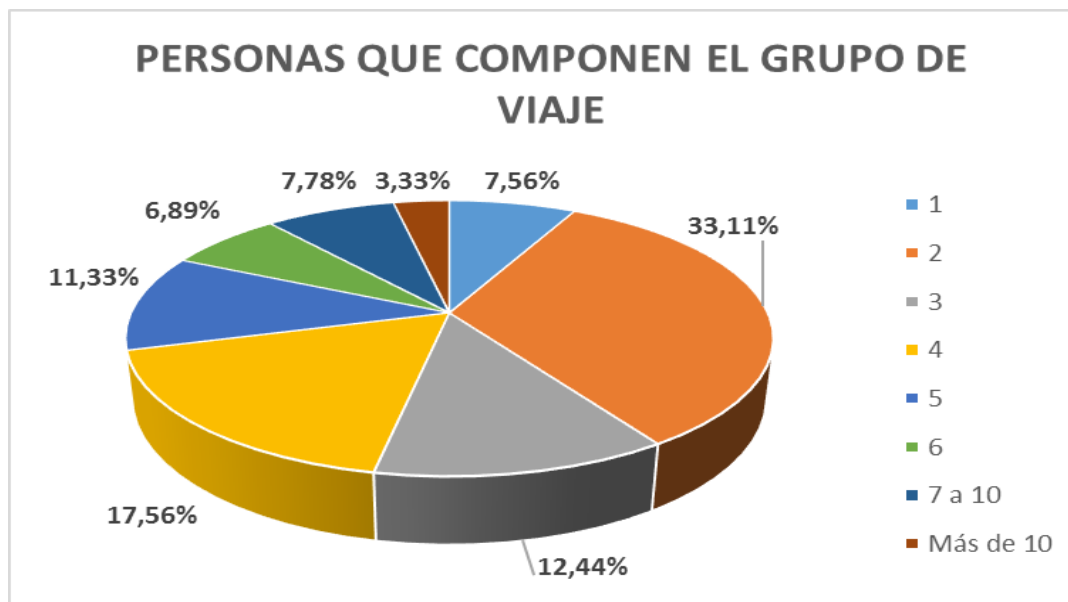
### Noches de pernoctación en la comuna



Fuente: Informe Estadístico Temporada Estival 2017 Departamento de turismo Municipalidad de Panguipulli.

El 10,67% de los turistas solo estuvieron por el día en la comuna, el 9,11% se quedó una noche, el 22% dos noches, el 23,33% tres noches, el 10% cuatro noches, el 7,33% cinco noches, el 5,11% seis noches, el 6,22% de 7 a 10 noches y el 6,22% más de diez noches.

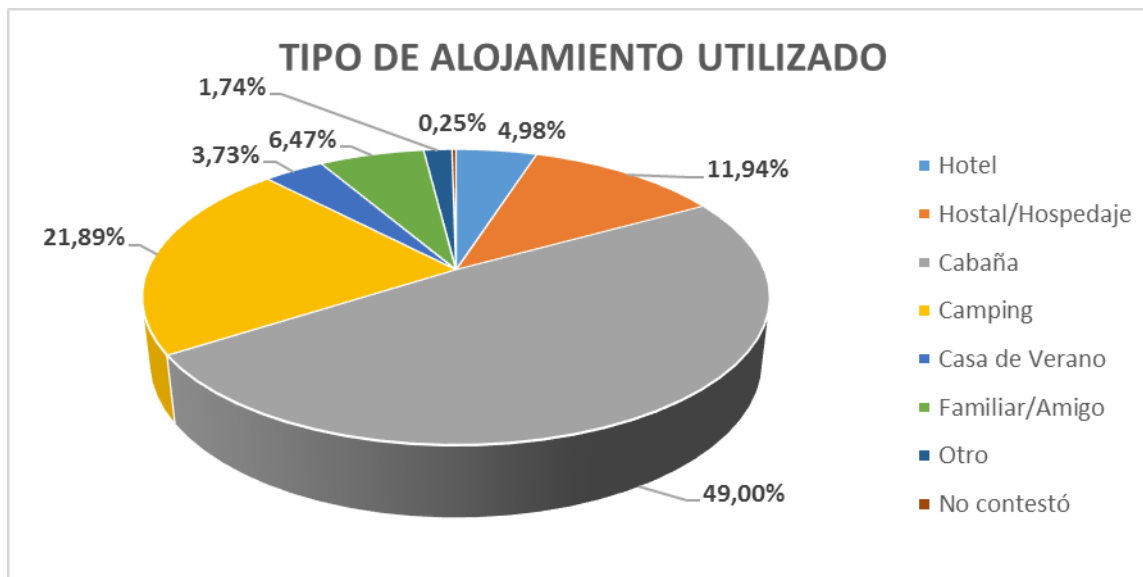
### Personas que conforman el grupo de viaje



Fuente: Informe Estadístico Temporada Estival 2017 Departamento de turismo Municipalidad de Panguipulli.

El 7,56% de los turistas viaja solo, el 33,11% del grupo de viaje, se compone de dos personas (independiente que sean pareja o no). El 12,44% viaja de tres personas, el 17,56% viaja de 4 personas, el 11,33% viaja de 5 personas, el 6,89% viaja de 6 personas, el 7,78% viaja de 7 a 10 personas por grupo y el 3,33% se compone por un grupo de viaje de más de diez personas.

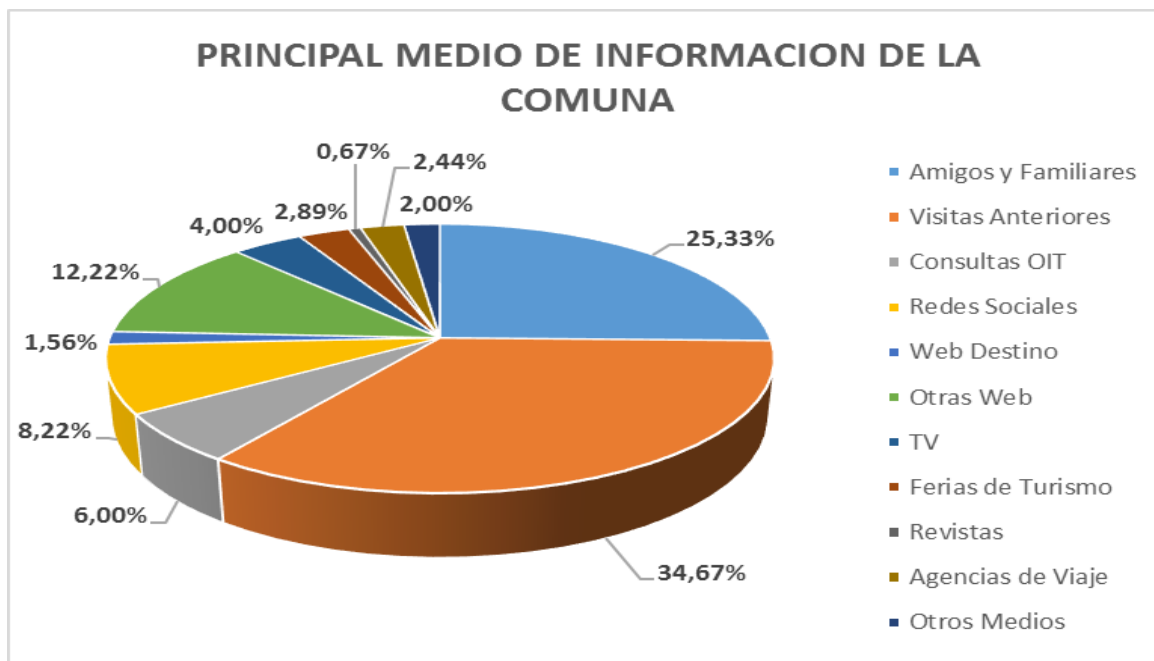
## Tipo de alojamiento utilizado



Fuente: Informe Estadístico Temporada Estival 2017 Departamento de turismo Municipalidad de Panguipulli.

Un total de 95,477 turistas alojaron en la comuna, y 11,400 turistas estuvieron solo por el día. De los turistas que pernoctaron en la comuna, 4,98% se quedó en Hotel, 11,94% se quedó en Hostal/Hospedaje, el 49% se quedó en Cabaña, el 21,89% en Camping, el 3,73% en Casa de Verano, el 6,47% con algún familiar o amigo, el 1,74% en otro lugar y el 0,25% no declaró lugar de alojamiento.

### Principal medio de Información que se usó para conocer el destino



Fuente: Informe Estadístico Temporada Estival 2017 Departamento de turismo Municipalidad de Panguipulli.

El 25,33% de los turistas, se informó de la comuna gracias a amigos y/o familiares, el 34,67% por Visitas anteriores, el 6% por Consultas en OIT's, el 8,22% por Redes Sociales, el 1,56% por Web destino Sietelagos, el 12,22% por otras webs, el 4% por TV, el 2,89% por Ferias de Turismo, el 0,67% por Revistas, el 2,44% por Agencias de Viaje y el 2% por Otros medios.

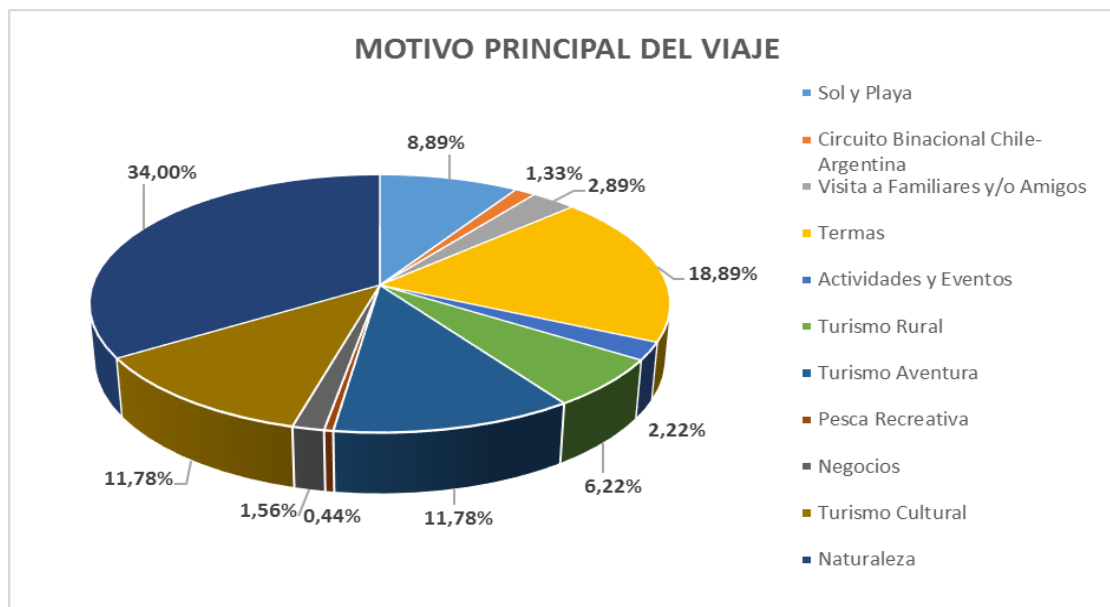


### Veces que ha visitado la comuna



Fuente: Informe Estadístico Temporada Estival 2017 Departamento de turismo Municipalidad de Panguipulli.

### Motivación del viaje.



Fuente: Informe Estadístico Temporada Estival 2017 Departamento de turismo Municipalidad de Panguipulli.

El 8,89% de los turistas visitantes prefieren Sol y Playa, el 1,33% el Circuito Binacional Chile-Argentina, el 2,89% visitas a familiares y/o Amigos, el 18,89% opta las Termas, el 2,22% las Actividades y eventos, el 6,22% el Turismo Rural, el 11,78% el Turismo Aventura, el 0,44% la pesca Recreativa, el 1,56% los Negocios, el 11,78% el Turismo Cultural y el 34% la Naturaleza.

Motivo	TOTAL	PORCENTAJES
Sol y Playa	9,500	8.89%
Circuito Binacional Chile-Argentina	1,425	1.33%
Visita a Familiares y/o Amigos	3,088	2.89%
Termas	20,188	18.89%
Actividades y Eventos	2,375	2.22%
Turismo Rural	6,650	6.22%
Turismo Aventura	12,588	11.78%
Pesca Recreativa	475	0.44%
Negocios	1,663	1.56%
Turismo Cultural	12,588	11.78%
Naturaleza	36,338	34.00%
<b>TOTALES</b>	<b>106,877</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe Estadístico Temporada Estival 2017 Departamento de Turismo Municipalidad de Panguipulli.

## CONDICIONES ESPECIALES PARA LA ATRACCIÓN TURÍSTICA.

### Justificación para la identificación de condiciones especiales para la atracción turística.

La ZOIT Panguipulli, cuenta con una ubicación privilegiada con naturaleza milenaria, rodeada de siete lagos y una importante red de agua dulce que permite el desarrollo de la vida en su plenitud y abre paso al gran potencial para el desarrollo de actividades de turismo, inclinadas al Turismo de Intereses Especiales (TIE), según lo acordado en diversas instancias de planificación y ordenamiento.

La ZOIT Panguipulli, tiene potencial en diversos productos turísticos según el nivel de atracción de los recursos naturales y culturales que posee. Por consiguiente y en virtud del potencial identificado anteriormente, en el presente plan se relevan los siguientes productos turísticos: Turismo Aventura, Pesca Recreativa, Turismo Termal, Turismo Patrimonial y Cultural principalmente ligado a la gastronomía y productos locales, Turismo Mapuche y Turismo Rural

## DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

### EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA HABILITANTE

El equipamiento corresponde a “alojamiento, alimentación, esparcimiento y servicios turísticos asociados”. Ahora bien, por infraestructura se entiende “la dotación de bienes y servicios básicos con que cuenta un país y permite que el viaje sea cómodo y agradable” (transporte, terminales terrestres, servicios básicos, comunicaciones, etc.).

¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)
<ol style="list-style-type: none"> <li>Mejoras en Conectividad vial del Destino Sietelagos con el 80% de las rutas principales pavimentadas</li> <li>Mejoramiento de la frecuencia de transporte público a las distintas localidades turísticas del Destino Sietelagos y también en las mejoras en la conectividad intrarregional y nacional.</li> <li>Mejoras en las prestaciones de los servicios básicos, como luz, agua potable y conexión a internet.</li> </ol>	<p>Deficiente mantención a los miradores turísticos y escénicos de la Ruta CH 203 que bordea el Lago Panguipulli</p> <p>A pesar de las mejoras en infraestructura básica ( , acceso luz y conectividad a Internet) en el territorio, esta aun no satisface plenamente las necesidades considerando la población flotante , especialmente en las localidades cordilleranas</p> <p>Existen balnearios en los cuales aún no se cuenta con acceso a baños públicos, como es el caso del balneario de Choshuenco, Chauquén y Pucura</p>

### Acciones por desarrollar los próximos cuatro años

- D.4.1.- Saneamiento sanitario prioritarios para sub destino de la Zona de Interés Turísticos  
Implementar el sistema de saneamiento sanitario a las localidades de Coñaripe, Liquiñe, Puerto Fuy, Neltume y Choshuenco.
- D.2.1.- Infraestructura habilitante para el buen desarrollo de la actividad turística en la R.N Mocho Choshuenco  
Construcción de 4 senderos (El Puma, El Coihue, El Carpintero y La Lengua), 4 paradores, pasarela en los senderos y señalética indicativa e interpretativa en cada uno de ellos, así mismo la construcción de 1 refugio tipo en el sendero Los Volcanes y 1 Guardería de acceso ubicada en el sector Río Blanco y Enco.
- D.1.4.- Transbordador Lago Pirehuieco Paso internacional Hua Hum  
Construcción de un segundo transbordador, con una capacidad de 128 pasajeros sentados y otros 100 en sus respectivos autos. Con relación a vehículos tendrá la capacidad de transportar 32 automóviles menores y 6 camiones con sus respectivos carros.
- D.1.3.- Ruta CH-203 entre Punahue – Puerto Fuy  
Tramo de la ruta CH -203 correspondiente a la conectividad entre Punahue con Puerto Fuy
- D.1.1.- Borde Lacustre Costanera de Coñaripe  
1 costanera construida en Coñaripe , destino perteneciente a la ZOIT Panguipulli.

### RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA

Analizar el estado en el que se encuentran los servicios turísticos, así como también las competencias y habilidades del capital humano que se desempeña en el sector.

¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)
<ol style="list-style-type: none"> <li>Existencia de centros de educación de nivel superior en Turismo(Universidad Austral, INACAP) lo que permite contar con profesionales del área para desarrollo de gestión turística local.</li> </ol>	<p>Alto grado de informalidad y baja conciencia turística</p> <p>Insuficiente capital Humano capacitado en los distintos menesteres de la actividad turística en el territorio</p>

2. Existencia de liceos con especialización en servicios turísticos y Turismo Aventura en Panguipulli	Baja articulación empresarial
3. Implementación del programa: Sistema Inicial de Gestión Organizacional SIGO por parte de subsecretaría de Turismo y Sernatur impartido a empresarios turístico del Destino Sietelagos	Calidad turística entre prestadores de servicios turísticos disímil
<b>Acciones por desarrollar los próximos cuatro años</b>	
<p>B 3.1.- Catastro de la oferta turística. Base de datos actualizada de la oferta turística de la ZOIT Panguipull.</p> <p>E.1.1.- Capacitación en Calidad del Servicio</p> <p>Capacitaciones y seminarios focalizados por todo el territorio</p> <p>E.2.1.- Calidad turística. Al menos 15 empresas se certifican en sello Q o S al término del plan.</p>	

--

<b>DESARROLLO DE PRODUCTOS</b>	
Analizar si el territorio cuenta con productos turísticos posicionados en el mercado o si han desarrollado productos nuevos e innovadores de acuerdo a los requerimientos del público objetivo.	
<b>¿Qué funciona bien?</b>	<b>¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)</b>
<p>Parte del cuarto destino de Chile, Ruta escénica Lagos y Volcanes ( Proyecto PEM CORFO Mesoregión turística)</p> <p>Destino de algunos eventos internacionales como el Transdandes Challenge</p> <p>Presencia de áreas silvestres protegidas privadas y públicas ( Reserva Biológica Huilo-Huilo Reserva Nacional Mocho-Choshuencho y Parque Nacional Villarrica)</p> <p>5. presencia del 51% de los centros termales de Chile en el destino</p>	<p>Oferta turística con deficiente identidad cultural</p> <p>Productos turísticos desarticulados</p> <p>Carencia de áreas destinadas al esparcimiento</p> <p>Homogenización de la oferta turística en algunos sectores</p>
<b>Acciones por desarrollar los próximos cuatro años</b>	
<p>C 1.1.- Turismo Termal. Implementar asesorías comerciales individuales para los empresarios termales con el fin de disminuir brechas propias.</p> <p>C 1.2.- Turismo Aventura Acompañar en la implementación del Sello Q a los Operadores y apoyar en las capacitaciones y/o talleres de seguridad y calidad a los guías.</p> <p>C.1.3.- Pesca Recreativa Fortalecer 1 Feria y/o eventos de Pesca Recreativa del destino anualmente</p> <p>C.1.4.- Gastronomía Local Desarrollar instancias que coloquen en valor la gastronomía con identidad de la ZOIT ( evento bianual gastronómico)</p> <p>C.1.5.- Turismo Rural Generar un Plan de trabajo a dos años, para la Red de Turismo Rural, con el fin de fortalecer el trabajo y la acción</p>	

asociativa.

C.1.6.- Turismo Cultural

Definir, ordenar y clasificar los eventos que permitan dar realce al Turismo Cultural en todos sus ámbitos, como un nuevo producto de la ZOIT.



## PROMOCIÓN TURÍSTICA

Evaluar las acciones de promoción de los atractivos, productos y servicios turísticos del territorio.

¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? ()
<p>Promoción del destino a nivel nacional, en Feria VIVADestino ya posicionado a nivel regional y también de alcance nacional, como el segundo de relevancia después de Valdivia-Corral</p> <p>Promoción a nivel internacional en la feria Promoción Expoturismo Sur de Chile, en Neuquén ,Argentina</p>	<p>Deficiente entrega de información turística del destino</p> <p>Débil gestión de mercadeo , especialmente en temporada baja ( insuficientes actividades de mercadeo durante temporada baja , escasa promoción)</p> <p>Baja participación y vinculación de privados en gestión de mercadeo ( desvinculación de parte del sector privado en algunos eventos turísticos) Bajo conocimiento de la visión y de los objetivos planteados en la ZOIT de Panguipulli por parte de los empresarios turísticos</p> <p>Deficientes mecanismos de promoción del destino en temporada Baja</p>

### Acciones por desarrollar los próximos cuatro años

C.2.1.- Posicionamiento del destino en Feria turísticas

Asistir a una Feria de carácter nacional con el fin de promocionar el destino.

C.2.2.- Estrategias de posicionamiento del Destino

Definir un plan estratégicos para la promoción y posicionamiento del destino a nivel nacional

C.5.1.- Manual práctico para la optimización de esfuerzos y recursos en Marketing digital para empresarios turísticos de la ZOIT

Cada empresario privado con plataformas digitales, deberá actualizar la información en sus plataformas y deberá comprobar dicha actualización, según recomendaciones indicadas en Manual.

C.4.1.- Red de centros de información turística implementadas con mapas e información de ZOIT.

Diseñar e imprimir 6 mapas con la identificación de la ZOIT e información complementaria

## ASOCIATIVIDAD

¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? ()
<p>Creación de la Mesa público-Privada de la Zona de Interés Turístico ( ZOIT) Panguipulli</p> <p>Cambio de reglamento de las ZOITS, que permite a SERNATUR dirigir las acciones de la mesa como Secretaría Técnica</p>	<p>Baja articulación entre privados</p> <p>Desarticulación Intercomunal entre empresariosInexistencia de una cámara de comercio local</p> <p>Escasa difusión del trabajo de la Mesa de Gobernanza de la ZOIT</p> <p>Escasa Conciencia Turística</p>

### Acciones por desarrollar los próximos cuatro años

A1.1.- Fortalecimiento asociaciones turísticas comunales.

10 gremios o asociaciones turísticas fortalecidas mediante la elaboración de planes de trabajo individuales, en el transcurso de los 2 años de duración del plan

A 1.2.- Fortalecimiento de líderes y dirigentes de gremios

Instancias de reforzamiento de gestión empresarial y planificación, elementos a tomar en cuenta al momento de liderar gremios sustentables.

A 2.1.-Asambleas Turísticas

Integrar la opinión de los ciudadanos en el desarrollo y planificación turística.

A 3.1.- Línea base y estructuración de la gestión del turismo mapuche del destino

Coordinar esfuerzos individuales, apalancar recursos y gestiones externas, para estimular el turismo mapuche.

## SUSTENTABILIDAD DEL DESTINO

### BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES RESIDENTES.

- a. Satisfacción de los residentes con el turismo. (Expectativas y percepciones)
- b. Efectos del turismo en la comunidad local (Actitudes locales frente al turismo, beneficios sociales y/o económicos, cambios en los estilos de vida, vivienda, demografía)

### BENEFICIOS ECONÓMICOS DEL TURISMO.

- a. Empleo (Capacitación, calidad, estacionalidad laboral, ingreso)
- b. Estacionalidad de la demanda turística (iniciativas que amplíen la oferta en temporada baja fomentando la ocupación y el empleo, mejoramiento de Infraestructura, o diversificación de productos).

### MANEJO DE RECURSOS Y RESIDUOS

a. Energía; b. Agua; c. Manejo de residuos sólidos y líquidos; d. Conservación del patrimonio natural y cultural.

¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)
Municipio de Panguipulli cuenta con receptores de la costanera de reciclaje	Uso no controlado de lanchas motorizadas en los sectores lacustres, principalmente en los lagos calafquen y Panguipulli.
Más empresas con sello “S” en el destino	Ineficiente gestión de manejo en cuanto a la frecuencia de recolección y tratamiento. De desechos. Insuficientes instalaciones turísticas sustentables en el destino.
Ejecución del Programa conciencia turística municipal 2018-2020	Pernocación de visitantes en algunos bordes lacustres autorizados y no autorizados ( Playa coñaripe y sector Rucatrehua , entre otros sectores)
Regulación uso borde lacustre ( Departamento de Turismo municipal, Universidad Austral de Chile y Corporación de Adelanto Amigos de Panguipulli)	

## Acciones por desarrollar los próximos cuatro años

### F.1.1.- Plan de Educación Ambiental entorno a Recursos Naturales

Ejecutar un plan de educación ambiental para la comunidad en general de la comuna, mediante la aprobación de un Fondo de Protección Ambiental

### F.3.1.- Gestión de residuos sólidos

Licitación y construcción de una Planta de Compostaje para la comuna de Panguipulli, al término del plan (2 años)

### F.2.1.- Indicadores de Sustentabilidad

Obtener sello de excelencia en la certificación ambiental Municipal.

## **VISIÓN ZOIT.**

“El Destino Sietelagos liderará el turismo nacional y promoverá las iniciativas que permitan lograr competitividad, calidad , sustentabilidad y mejora continua de los servicios”

## **OBJETIVO GENERAL.**

Desarrollar y promover la actividad turística en el principal eje de desarrollo de la Comuna de Panguipulli, contribuyendo a la diversificación de la economía local, la generación de empleo, y la protección y puesta en valor de los recursos naturales existentes. Mediante una estrategia competitiva de carácter público privada según las tendencias del mercado turístico nacional y mundial.

## PROPUESTA DE DESARROLLO TURÍSTICO

### ASOCIATIVIDAD ENTRE ACTORES RELEVANTES

LÍNEAS DE ACCIÓN PROPUESTAS	ACCIÓN	PLAZO ESTIMADO	RESPONSABLES (Responsable directo y equipo de apoyo)	MONTO REQUERIDO (MM)	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Línea de acción 1: Articulación de actores para la competitividad	Fortalecimiento asociaciones turísticas comunales.	Inicio 2018	Mesa Pública Privada, Municipalidad de Panguipulli, SERNATUR u otros.	\$8	SERCOTEC, SENCE	10 gremios o asociaciones turísticas fortalecidas mediante la elaboración de planes de trabajo individuales, en el transcurso de los 2 años de duración del plan.	10 planes de trabajo elaborados y entregados a los gremios
		Término 2020					
	Fortalecimiento de líderes y dirigentes de gremios	Inicio 2018	SERNATUR - Mesa Pública Privada, Municipalidad de Panguipulli	\$8	SERCOTEC, SENCE	1 capacitación para 15 empresarios en fortalecimiento de líderes y dirigentes de gremios turísticos, en el transcurso de los 2 años de duración del plan.	-Fotografía -Lista de asistencia -Invitación
		Término 2020					
Línea de acción 2: Integración de opinión ciudadana	Asambleas Turísticas	Inicio 2018	Municipalidad Panguipulli, Mesa Pública Privada, SERNATUR	\$1	Municipalidad Panguipulli	Una asamblea bianual de turismo por territorio del destino	-Invitación o medio por el cual se convocó a la asamblea  -Fotografías de la actividad
		Término 2020					
	Difusión de la actividad	Inicio 2017	Municipalidad de	\$0.15	Proyecto Bien	02 cápsulas en 02 radios locales	Copia o capsulas

	turística	Término 2018	Panguipulli (Proyecto Bien Público)		Público -CORFO	en 2 meses.	utilizadas en radios.
Línea de acción 3: Integración del pueblo mapuche.	Línea base y estructuración de la gestión del turismo mapuche del destino	Inicio 2018	SERNATUR, CONADI Municipalidad de Panguipulli, Programa de Desarrollo Territorial Indígena (PDTI)	\$10	CONADI	Una base de datos de la totalidad de los emprendimientos y empresas asociadas al Turismo Mapuche, presentes de la ZOIT, indicando su estado, características, brechas de implementación y capacitación, al finalizar este Plan (2 años).	-Gestiones de solicitud de información a instituciones competentes (Correos, actas de reuniones, fotografías, etc)  -Base de datos de emprendimientos de turismo mapuche.
		Término 2020					

## INTELIGENCIA DE MERCADO (RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA)

LÍNEAS DE ACCIÓN PROPUESTAS	Acción	PLAZO ESTIMADO	RESPONSABLES (Responsable directo y equipo de apoyo)	MONTO REQUERIDO (mm)	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1. Línea de Acción 1: Levantamiento de información y estadística de la zona.	Estadística turística relevante de la ZOIT	Fecha de inicio:2018	Municipalidad de Panguipulli	\$80.000.000	Municipalidad de Panguipulli, SERNATUR	Informe anual consolidado sobre la cuantificación y calificación de demanda del destino en temporada alta.	1Informe consolidado anual con estadísticas de la temporada
		Fecha de término: 2019					
Línea de Acción 2: Análisis y seguimiento de la información	Seguimiento marca Sietelagos Chile, de la ZOIT Panguipulli.	Fecha de inicio:2018	Mesa Público-privada	\$0.25	Municipalidad de Panguipulli	1 instrumento de medición aplicado por parte de los empresarios turísticos representados en la Mesa PP .	-1 Instrumento de medición  - 1 informe anual de consolidación información recabada.
		Fecha de término: 2019					
		Fecha de Término:2021					
Línea de Acción 3: Registro de prestadores de servicios turísticos	Catastro de la oferta turística.	Fecha de inicio:2018	SERNATUR	\$0	SERNATUR	Al año 2 del Plan, El 100% de los prestadores de servicios de alojamiento y turismo aventura y un 80% de los prestadores de otros servicios turísticos son ingresados al Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR	Base de datos de Registro de Prestadores de Servicios Turísticos SERNATUR, actualizado al segundo año al término del plan.
		Fecha de Término:2020					



## PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

LÍNEAS DE ACCIÓN PROPUESTAS	ACCIÓN	PLAZO ESTIMADO	RESPONSABLES (Responsable directo y equipo de apoyo)	MONTO REQUERIDO (mm)	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Línea de Acción 1: Desarrollo de productos turísticos	Turismo Termal	Fecha de inicio: 2018	Centro de Desarrollo de Negocios de Valdivia – SERCOTEC CORFO Y SERNATUR	\$1	Centro de Desarrollo de Negocios de Valdivia – SERCOTEC	Asesoría comercial al menos para el 50% del total de los centros termales.	Actas de visitas por parte del Centro Desarrollo de Negocios de Valdivia – SERCOTEC a los empresarios de termas.
		Fecha de término: 2020					
	Turismo Aventura	Fecha de inicio: 2018	SERNATUR, Municipalidad Panguipulli.	\$4	Subsecretaría de Turismo	2 operadores logran sello de calidad con el fin de aumentar la calidad y seguridad en el servicio y 10 guías de turismo aventura capacitados en aspectos legales y de seguridad para actualizar Ordenanza de Turismo Aventura, al término del plan (2 años)	2 Sellos de Calidad de los Operadores certificados.  -Lista de asistencia de talleres a guías y empresarios de turismo aventura.
		Fecha de término: 2020					
	Pesca Recreativa	Fecha de inicio: 2018	SERNATUR, Municipalidad Panguipulli.	\$20	SERNAPESCA / Sub pesca / Corporación de Desarrollo / SERNATUR	Fortalecer 1 Feria y/o eventos de Pesca Recreativa del destino anualmente	-Fotografías  -Lista de asistencia a Feria de Pesca Recreativa  -Correo con invitaciones
		Fecha de término: 2019					
	Gastronomía Local	Fecha de inicio: 2018	Corporación Siete Lagos, Municipalidad de Panguipulli	\$10	Fondo concursable FONDART	Generar 1 evento gastronómico bianual, para promover la identidad gastronómica del destino	-Fotografía del evento  -Correo con invitaciones al evento
		Fecha de término: 2019					
	Turismo Rural	Fecha de inicio: 2018	SERNATUR	\$0.5	INDAP, SERNATUR	Generar un Plan de trabajo a dos años, para la Red de Turismo Rural, con el fin de fortalecer el trabajo y la acción asociativa.	1 documento con un plan de trabajo para la “Red de Turismo Rural Sietelagos”.  -Fotografía con socios de la Red.
		Fecha de término: 2020					
	Turismo Cultural	Fecha de inicio: 2018	Mesa Público Privada – Municipalidad de Panguipulli	\$0.5	SERNATUR, FONDART	1 documento con la identificación de cada una de las actividades de turismo cultural a realizarse en el destino, en forma anual	1 documento con la planificación de los eventos culturales más relevantes del destino en el ámbito de turismo cultural.
		Fecha de término: 2019					
Línea de Acción 2: Posicionamiento y	Posicionamiento del destino en Feria turísticas	Fecha de inicio: 2018	Mesa Público Privada, Municipalidad	\$5	SERNATUR, FNDR, Empresarios	El destino participa en una feria nacional por cada año del plan.	Invitación o solicitud de

promoción de la Zona y sus productos		Fecha de término:2019	Panguipulli.		Privados		asistencia a feria.  -Fotografía de la participación del destino en la feria.
	Estrategias de posicionamiento del Destino	Fecha de inicio: 2018	Municipalidad de Panguipulli	\$5	Municipalidad de Panguipulli	1 Plan Estratégico de Promoción y Posicionamiento del destino.	1 documento que contenga el Plan Estratégico de Promoción y Posicionamiento del destino.
		Fecha de término:2020					
Línea de Acción 3: Desarrollo de información turística y calidad y valor agregado	Información de calidad	Fecha de inicio: 2018	SERNATUR, Municipalidad de Panguipulli, Mesa Público Privada	\$0	SERNATUR	1 catastro actualizado de los atractivos turísticos del destino y su descripción	1 Documento que contenga el catastro actualizado de los atractivos del destino.  -Fotografías de salidas a terreno.
		Fecha de término:2020					
Línea de Acción 4: Desarrollo de infraestructura para la entrega de información turística	Red de centros de información turística implementadas con mapas e información de ZOIT.	Fecha de inicio: 2018	Municipalidad Panguipulli SERNATUR, Mesa Público Privada	\$0.250	Municipalidad de Panguipulli	La totalidad de los Centro de información turística contará con un mapa (1 mts x 1 mt) del destino y donde se identificará el área ZOIT.	-Fotografía de los mapas incorporados en las dependencias de las oficinas de información turística del destino.
		Fecha de término:2020					
Línea de Acción 5: Desarrollo de plataformas digitales para potenciar la promoción	Manual práctico para la optimización de esfuerzos y recursos en Marketing digital para empresarios turísticos de la ZOIT.	Fecha de inicio: 2018	Municipalidad Panguipulli SERNATUR, Mesa Público Privada	\$0	SERNATUR	1 manual de posicionamiento digital y apoyo técnico de uso de medios digitales de promoción enviado a los empresarios turísticos a través de sus correos, al término de este plan (2 años)	-Envío por correo electrónico de manual de eficiencia en la utilización de redes sociales para mejorar el posicionamiento digital de las empresas y del destino en la Web.
		Fecha de término:2020					

INVERSION E INFRAESTRUCTURA							
LÍNEAS DE ACCIÓN PROPUESTAS	Acción	PLAZO ESTIMADO	RESPONSABLES (Responsable directo y equipo de apoyo)	MONTO REQUERIDO (MM)	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Línea de Acción 1: Infraestructura vial y portuaria ZOIT	Borde Lacustre Costanera de Coñaripe	Fecha de inicio: 2018	MOP-Dirección de Obras Portuarias GORE, Municipalidad de Panguipulli	\$ 1.240	MOP	1 costanera construida en Coñaripe -, destino perteneciente a la ZOIT Panguipulli.	-Fotografía de las obras en construcción.  -Código de proyecto.
		Fecha de término:2019					
	Ruta CH-201- Etapa Coñaripe –Pellaifa	Fecha de inicio: 2018	MOP - Dirección de Vialidad, GORE, Municipalidad de Panguipulli	\$ 13.800	MOP	Tramo Coñaripe – Pellaifa asfaltado	-Fotografía de las obras en construcción.  -Código de proyecto.
		Fecha de término:2020					
	Ruta CH-203 entre Punahue – Puerto Fuy	Fecha de inicio: 2015	MOP - Dirección de Vialidad, GORE, Municipalidad de Panguipulli	\$ 8.733	MOP	Tramo Punahue-Puerto Fuy asfaltado	-Fotografía de las obras en construcción.  -Código de proyecto.
		Fecha de término:2018					
	Transbordador Lago Pirehueico Paso internacional Hua Hum	Fecha de inicio: 2016	MOP-Dirección de Obras Portuarias , GORE, Municipalidad de Panguipulli	5.300	MOP	Transbordador construido y navegando el Lago Pirehueico	-Fotografía de las obras en construcción.  -Código de proyecto
		Fecha de término:2017					
Línea de Acción 2: Infraestructura habilitante en SNASPE	Infraestructura habilitante para el buen desarrollo de la actividad turística en la R.N Mocho Choshuenco	Fecha de inicio: 2018	Subsecretaría de Turismo- CONAF, SERNATUR	\$ 217	CONAF	Construcción de 4 senderos (El Puma, El Coihue, El Carpintero y La Lengua), 4 paradores, pasarela en los senderos y señalética indicativa e interpretativa en cada uno de ellos, así mismo la construcción de 1 refugio tipo en el sendero Los Volcanes y 1 Guardería de acceso ubicada en el sector Río Blanco y Enco.	-Fotografía de las obras en construcción.  -Código de proyecto.
		Fecha de término:2020					
Línea de Acción 3: Accesibilidad universal en servicios turísticos	Sensibilización del empresariado en generar Turismo Accesible	Fecha de inicio: 2018	SERNATUR, Municipalidad de Panguipulli, Mesa público Privada	\$ 15	Subsecretaría de Turismo, SERNATUR	10 empresarios turísticos del destino con un servicio inclusivo. Se considera, alternativamente, prestadores de alimentación, alojamiento, transporte, tour	-Fotografía de cada empresario con las instalaciones universales.
		Fecha de término:2020					

						operadores, etc.	
Línea de Acción 4: Proyectos de servicios sanitarios	Servicios sanitarios prioritarios para sub destino de la Zona de Interés Turísticos	Fecha de inicio: 2018 Fecha de término:2020	Municipalidad de Panguipulli - Gobierno regional	\$ 16.203	SUBDERE	5 sub destino de la Zona de Interés turístico - Coñaripe, Liquiñe, Puerto Fuy, Neltume y Choshuenco	-Fotografía de las obras en construcción. -Código de proyecto.

SUSTENTABILIDAD							
LÍNEAS DE ACCIÓN PROPUESTAS	Acción	PLAZO ESTIMADO	RESPONSABLES (Responsable directo y equipo de apoyo)	MONTO REQUERIDO (MM)	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Línea de Acción 1: Plan de capacitación para trabajadores del sector.	Capacitación en Calidad del Servicio	Fecha de inicio: 2018	SERNATUR Municipalidad de Panguipulli, Mesa publico Privada	\$ 20	SENCE, FOSIS, SERNATUR, Subsecretaria de Turismo	20% empresarios turísticos registrados en SERNATUR fortalecidos en calidad empresarial.	-Fotografías de talleres de capacitación
		Fecha de término:2020					-Lista de asistencia de empresarios de Panguipulli asistiendo a las instancias de capacitación
Línea de Acción 2: Fomento del sello Q y S para prestadores de servicios turísticos	Calidad turística.	Fecha de inicio: 2018	Mesa Publico Privado – SERNATUR	\$ 30	Subsecretaria de Turismo, SERNATUR, CORFO	Al menos 15 empresas se certifican en sello Q o S al término del plan.	-Certificado de certificación de los empresarios.
		Fecha de término:2020					-Fotografía de evento de certificación.
Línea de Acción 3: Desarrollo de Buenas Prácticas de la comunidad	Plan de Educación Ambiental entorno a Recursos Naturales	Fecha de inicio: 2018	Corporación Amigos de Panguipulli	\$ 30	Ministerio del Medio Ambiente.	Alumnos de colegios de Panguipulli con información disponible para generar conciencia en el cuidado del medio ambiente.	-Proyecto formulado al FPA
		Fecha de término:2020					
	Facilitación de información de Buenas Practicas en turismo	Fecha de inicio: 2018	SERNATUR	\$ 0	SERNATUR	Transferencia de parte de SERNATUR con información específica sobre el desarrollo y aplicabilidad de nuevas prácticas a establecimientos de servicios turísticos de la ZOIT Panguipulli.	-Correo electrónico que demuestre la distribución de este documento a los empresarios de Panguipulli
		Fecha de término:2020					
Línea de Acción 4: Certificación Ambiental	Indicadores de Sustentabilidad	Fecha de inicio: 2018	Municipalidad de Panguipulli	\$10	Municipalidad de Panguipulli – Ministerio Medio Ambiente	Se obtiene certificación de excelencia en el transcurso del 1° año	Certificado emitido por la autoridad competente que indique el nivel de certificación ambiental
		Fecha de término:2020					

						de este plan.	de la Municipalidad de Panguipulli.
Línea de Acción 5: Gestión de Residuos Sólidos	Gestión de residuos sólidos	Fecha de inicio: 2018 Fecha de término: 2020	Asociación de municipios de la Región de los Ríos. Municipalidad de Panguipulli – GORE Los Ríos	\$800	Asociación de municipios de la Región de los Ríos.	Plantas de compostaje construida al término del plan.	-Código de licitación del proyecto.

## INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN

### Etapa de postulación ZOIT

NOMBRE DE ACTIVIDAD	BREVE DESCRIPCIÓN	CONVOCANTE	LUGAR	FECHA	PARTICIPANTES
---------------------	-------------------	------------	-------	-------	---------------

### Etapa Construcción Plan de Acción

Exposición actualización Plan de Acción de la Zoit de Panguipulli	<p>Objetivos del encuentro:</p> <p>a) Presentación de la metodología utilizada para la actualización del Plan. Además de enunciar las líneas de acción y su indicador por el cual serán medidas en su posterioridad.</p> <p>b) Espacio de análisis de algunos aspectos en mayor profundidad y comentarios sobre dicha actualización.</p>	Sernatur Los Ríos y Programa Foco Destino	Salón OMDEL Panguipulli	27-03-2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sra. Christiane Stein, Presidenta Corporación de Turismo Sietelagos Panguipulli.</li> <li>2. Sra. Lucy Berrocal, representante Corporación Turismo Sietelagos</li> <li>3. Sra. Rossana Benaventi, Red de Turismo Rural Sietelagos.</li> <li>4. Sra. Tircia Montero, Representante de la Mesa Publico Privada de ZOIT Panguipulli.</li> <li>5. Sr. Felipe Alcantara, socio de la Corporación de Turismo Sietelagos Panguipulli</li> <li>6. Sr. Roberto Coronado, Director ejecutivo Proyecto de Bien Público ZOIT Destino Sietelagos.</li> <li>7. Sra. Carola Cabeza, coordinadora proyecto de Bien Público ZOIT.</li> <li>8. Sr. Danny Rodriguez, Encargado de Turismo - Municipalidad de Panguipulli</li> <li>9. Sr. Carlos Muñoz, Profesional de Turismo – Municipalidad de Panguipulli</li> <li>10. Sr. Sebastian Caris. Alumno en práctica de turismo – Municipalidad de Panguipulli</li> <li>11. Sr. Álvaro Mendoza, Empresario de turismo y socio de la Corporación de Turismo Sietelagos.</li> <li>12. Sra. Paulina Torres Neguiman, Gestora territorial programa Foco Destino.</li> <li>13. Sr. Pedro Burgos Vásquez, Director Regional Sernatur Región de Los Ríos.</li> <li>14. Sr. Marco Gomez S, Profesional Oficina Local Panguipulli</li> <li>15. Srta. Gloria Contreras, Profesional de Oficina Sernatur Regional</li> </ol>
---	--	---	-------------------------	------------	---

Exposición actualización y validación Plan de Acción de la Zoit de Panguipulli	<p>Los objetivos primordiales de esta sesión fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación resumida de líneas de acción actualizadas en el Plan de Acción ZOIT Panguipulli.</li> <li>2. Apertura de espacio de comentarios de asistentes de la reunión sobre este aspecto y votación aprobación del Plan.</li> <li>3. Presentación Programa SIGO</li> </ol>	Sernatur Los Rios y Programa Foco Destino	Salón OMDEL Panguipulli	12-04- 2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sra. Christiane Stein, Presidenta Corporación de Turismo Sietelagos Panguipulli.</li> <li>2. Sra. Lucy Berrocal, representante Corporación Turismo Sietelagos</li> <li>3. Sra. Tircia Montero, Representante de la Mesa Publico Privada de ZOIT Panguipulli.</li> <li>4. Sr. Edison Pinilla, Concejal, Presidente Comisión Turismo, I. Municipalidad de Panguipulli.</li> <li>5. Sr. Pablo Sandoval, Concejal, Miembro Comisión Turismo, I. Municipalidad de Panguipulli.</li> <li>6. Sr. Cristian Labraña, Representante, Agrupación de Turismo de Choshuenco</li> <li>7. Sr. Milton Barros, Representante Agrupación de Turismo Aventura Sietelagos.</li> <li>8. Sra. María Virginia Aillapan, Presidenta Agrupación Epu Rumen Zugun.</li> <li>9. Srta. Pamela Calsow, Representante Corporación de Adelanto Amigos de Panguipulli.</li> <li>10. Sr. Marcelo Gallardo, Presidente Camara de Comercio y Turismo de Coñaripe.</li> <li>11. Sr. Felipe Alcántara, socio de la Corporación de Turismo Sietelagos Panguipulli</li> <li>12. Sr. Roberto Coronado, Director ejecutivo Proyecto de Bien Público ZOIT Destino Sietelagos.</li> <li>13. Sra. Carola Cabeza, coordinadora proyecto de Bien Público ZOIT.</li> <li>14. Sr. Danny Rodriguez, Encargado de Turismo - Municipalidad de Panguipulli</li> <li>15. Sr. Sebastian Caris. Alumno en práctica de turismo - Municipalidad de Panguipulli</li> <li>16. Sra. Paulina Torres Neguiman, Gestora territorial programa Foco Destino.</li> <li>17. Sr. Walter Vidal G, Profesional Oficina Local de Panguipulli</li> <li>18. Sr. Marco Gomez S, Profesional Oficina Local</li> </ol>
--	--	--	----------------------------	----------------	---



<p>Reunion Extraordinaria de Coordinación para la Presentación del Plan de Acción de la ZOIT Panguipulli</p>	<p>En esta oportunidad, los principales hitos de esta sesión, fueron los siguientes:</p> <p>Presentación resume de líneas de acción actualizadas en el Plan de Acción ZOIT Panguipulli.</p> <p>Votación representante privado para presentación ante Comité de seremis para aprobación Plan de Acción ZOIT actualizado Panguipulli.</p> <p>Apertura de espacio de comentarios de asistentes de la reunión sobre este aspecto y votación aprobación del Plan.</p>	<p>Sernatur Los Rios y Programa Foco Destino</p>	<p>Salón OMDEL Panguipulli</p>	<p>23-06-2017</p>	<p>Panguipulli</p> <p>19. Sra. Patricia Moya, Jefa Gabinete Dirección Regional de Los Ríos.</p> <p>1. Sra. Christiane Stein, Presidenta Corporación de Turismo Sietelagos Panguipulli.</p> <p>2. Sr. Edison Pinilla, Concejal, Presidente Comisión Turismo, I. Municipalidad de Panguipulli.</p> <p>3. Sr. Enrique Labraña, Representante, Agrupación de Turismo de Choshuenco</p> <p>4. Sr. Antonio Alcapan, Representante Agrupación Epu Rumen Zugun.</p> <p>5. Sra. Nelda Trafipan, Presidenta Red de Turismo Rural Sietelagos.</p> <p>6. Sra. Carola Cabeza, coordinadora proyecto de Bien Público ZOIT.</p> <p>7. Sr. David Sanchez, Profesional Departamento de Turismo - Municipalidad de Panguipulli</p> <p>8. Sra. Paulina Torres Neguiman, Gestora territorial programa Foco Destino.</p> <p>9. Sr. Pedro Burgos V. Director Regional Sernatur Los Rios</p> <p>10. Sr. Walter Vidal G, Profesional Oficina Local de Panguipulli.</p>
<p>Reunión Comité Seremis por el Turismo para la aprobación de la actualización del Plan de Acción de la ZOIT de Panguipulli.</p>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nuevo reglamento ley 20.423 Comité Seremis del Turismo</li> <li>2. Aprobación actualización Plan de Acción ZOIT de Panguipulli</li> <li>3. informar proceso de actualización Plan de Acción ZOIT Lago Ranco</li> <li>4. Informar declaración ZOIT de Valdivia y ZOIT de Corral</li> <li>5. PMU de Panguipulli y</li> </ol>	<p>Seremia de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>Sala Comité Nueva Región ( edificio Intendencia Regional) Valdivia</p>	<p>7-07-2017</p>	<p>1. Sra. Ana María Bravo, Seremi de Economía, Fomento y Turismo Región de Los Ríos.</p> <p>2. Sra. Carla Peña, Seremi de Medio Ambiente, Region de Los Ríos</p> <p>3. Sr. Rodrigo Valdivia, Alcalde I. Municipalidad de Panguipulli.</p> <p>4. Sra.Tircia Montero, Presidenta Agrupación de Comercio y Turismo Neltume, Representante sector privado Mesa Público-Privada ZOIT Panguipulli.</p> <p>5. Sra. Paulina Torres Neguiman, Gestora territorial programa Foco Destino.</p> <p>6. Sr. Pedro Burgos V.</p>

Reunion Presentación Plan de Acción de la ZOIT Panguipulli	Lago Ranco.				Director Regional Sernatur Los Ríos 7. Sr. Patricio Yañez S. Encargado Unidad de Territorio y Medio Ambiente 8. Srta. Constanza Rosas, Profesional Oficina Provincial del Ranco. 9. Sra. Claudia Yañez, Encargada Unidad de Desarrollo Local 10. Sr. Walter Vidal G, Profesional Oficina Local de Panguipulli.
	Los objetivos de esta sesión fueron				1. Sra. Christiane Stein, Corporación de Turismo Sietelagos Panguipulli. 2. Sra. Tircia Montero ,Presidenta Agrupación de Comercio y Turismo Neltume 3. Sra. Lucy Berrocal, Corporación Turismo Sietelagos 4. Sra. Maria Virginia Aillapán, Presidenta Asociación mapuche Epu Rumen Zugun 5. Sr. Santiago Salinas, Ejecutivo CORFO Los Ríos 6. Sr. Danny Rodríguez, Encargado Departamento de Turismo. Municipalidad Panguipulli. 7. Sr. Nelda Trafipán, Agrupación de Turismo Liquiñe /Red Turismo Rural sietelagos 8. Sr. Elmo Huenún, Presidente Corporación Turismo Sietelagos 9. Sr. Aldo Birr, Corporación Turismo Sietelagos 10. Sra. Paulina Torres Neguiman, Gestora territorial programa Foco Destino. 11. Sr. Pedro Burgos V. Director Regional Sernatur Los Ríos 12. Srta. Nathalie Carter, Profesional Oficina Local de Panguipulli. 13. Sr. Walter Vidal G, Profesional Oficina Local de Panguipulli.
Reunion Mesa Pública- Privada de la ZOIT Panguipulli	Los objetivos principales de esta sesión fueron	Sernatur Los Ríos y Programa Foco Destino	Salón OMDEL Panguipulli	30-08- 2017	
	1. Presentación resumida el Plan de Acción ZOIT Panguipulli a probado por el Comité de S- eremis por el Turismo.				
Reunion Mesa Pública- Privada de la ZOIT Panguipulli	2. Firma documento Estatutos de la Mesa pública ZOIT de Panguipulli				
	3. Apertura de espacio de comentarios, consultas y acuerdos entre los miembros de la mesa y servicios público invitados para la ejecución del Plan.				
Reunion Mesa Pública- Privada de la ZOIT Panguipulli	Los objetivos principales de esta sesión fueron	Sernatur Los Ríos	Salón Auditorium Casona Cultural de Panguipulli	22-09- 2017	1. Sra. Christiane Stein, Corporación de Turismo Sietelagos Panguipulli. 2. Sr. Mauricio Huenulef, Director Regional CONADI los Ríos. 3. Sr. Miguel Flores, Jefe
	1. Lectura acta constituyente y estatutos de la Mesa				

	<p>Público- Privada ZOIT de Panguipulli y firma compromiso agrupaciones territoriales presentes en acta constituyente.</p> <p>2. Presentación líneas de acción Plan ZOIT que tienen pertinencia con los entes públicos presentes y miembros de la mesa.</p> <p>3. Espacio de conversación y toma de acuerdos</p>				<p>oficina Zonal INDAP, Panguipulli.</p> <p>4. Sr. Elmo Huenún , presidente Corporación de Turismo Sietelagos y representante cooperativa Trawün</p> <p>5. Sra. Tircia Montero, Representante de la Mesa Publico Privada de ZOIT Panguipulli.</p> <p>6. Sr. Edison Pinilla, Concejal, Presidente Comisión Turismo, I. Municipalidad de Panguipulli.</p> <p>7. Sr. Enrique Labraña, Representante, Agrupación de Turismo de Choshuenco</p> <p>8. Sr. Milton Barros, Representante Agrupación de Turismo Aventura Sietelagos.</p> <p>9. Sra. María Virginia Aillapan, Presidenta Agrupación Epu Rumen Zugun.</p> <p>10. Srta. Macarena Cubillos, Representante Fundación Huilo-Huilo.</p> <p>11. Srta. Jessica Pérez, Coordinadora Territorial Programa PDTI</p> <p>12. Sr. Marcelo Gallardo, Presidente Cámara de Comercio y Turismo de Coñaripe.</p> <p>13. Sr. Roberto Coronado, Director ejecutivo Proyecto de Bien Público ZOIT Destino Sietelagos.</p> <p>14. Sra. Nelda Trafipan, Representante Agrupación Turismo Huincul de Liquiñe y Red de Turismo Rural Sietelagos.</p> <p>15. Sr. Danny Rodriguez, Encargado de Turismo - Municipalidad de Panguipulli</p> <p>16. Sr. Marcelo Navarrete, profesional Departamento de Turismo –Municipalidad de Panguipulli.</p> <p>17. Sra. Paulina Torres Neguiman, Gestora territorial programa Foco Destino.</p> <p>18. Sr. Walter Vidal G, Profesional Oficina Local de Panguipulli</p> <p>19. Sr. Patricio Yañez, Evaluador sectorial y responsable ZOIT Sernatur Los Ríos</p>
Reunion Técnica INDAP- CONADI-	Los Objetivos primordiales de esta sesión fueron:	Sernatur Los Ríos	Sala reuniones	17-11-2017	<p>1. Sr. Mauricio Huenulef, Director Regional CONADI los Ríos.</p>

<p>SERNATUR en el marco de la Mesa Público- Privada de la ZOIT Panguipulli</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. presentación experiencias internacionales en materia de coordinación en turismo indígena.</li> <li>2. presentación formato tipo para catastro emprendimientos turísticos mapuches.</li> <li>3. espacio comentarios y acuerdos y coordinaciones para establecer una línea base para elaborar una estrategia conjunta de desarrollo de turismo mapuche en el destino.</li> </ol>		<p>Departamento de Turismo de Panguipulli</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Sr. Elmo Huenún , presidente Corporación de Turismo Sietelagos y representante cooperativa Trawün</li> <li>3. Sr. Edison Pinilla, Concejal, Presidente Comisión Turismo, I. Municipalidad de Panguipulli y representante de INDAP Los Ríos.</li> <li>4. Sra. María Virginia Aillapan, Presidenta Agrupación Epu Rumen Zugun.</li> <li>5. Sr. Danny Rodríguez, Encargado de Turismo - Municipalidad de Panguipulli</li> <li>6. Sr. Marcelo Navarrete, profesional Departamento de Turismo –Municipalidad de Panguipulli.</li> <li>7. Sr. Walter Vidal G, Profesional Oficina Local de Panguipulli</li> <li>8. Sr. Patricio Yáñez, Evaluador sectorial y responsable ZOIT Sernatur Los Ríos</li> <li>9. Srta. Nathalie Carter, Profesional Política regional de Turismo , Oficina Local Panguipulli</li> </ol>
<p>Reunion Actores Privados de la Mesa Público- Privada de la ZOIT Panguipulli</p>	<p>Los principales temas tratados en esta sesión fueron los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elección Nuevo Representante sector Privado ante la Mesa Público- Privada ZOIT</li> <li>2. Presentación acciones del Plan de acción de competencia del sector Privado y acuerdos para su concreción</li> </ol>	<p>Municipalidad de Panguipulli</p>	<p>Sala reuniones OMDEL de Panguipulli</p>	<p>13-12-2017</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sra. María Virginia Aillapan, Presidenta Agrupación Epu Rumen Zugun.</li> <li>2. Sra. Nelda Trafipán ,agrupación Huincul Liquiñe</li> <li>3. Sra. Haydee Cortéz , Representante Corporación de Turismo Sietelagos</li> <li>4. Sra. Rossana Beneventi, Red de Turismo Rural Sietelagos</li> <li>5. Sra. Isabel Naguil, representante Cooperativa Trawün</li> <li>6. Sr. Felipe Alcántara, Corporación Turismo Sietelagos</li> <li>7. Sr. Danny Rodríguez, Encargado de Turismo - Municipalidad de Panguipulli</li> <li>8. Sr. Walter Vidal G, Profesional Oficina Local de Panguipulli</li> <li>9. Srta. Nathalie Carter, Profesional Política Regional de Turismo , Oficina Local Panguipulli</li> </ol>

*Describir de forma resumida el equipo y la forma de trabajo para la construcción tanto la ficha de postulación como la elaboración del Plan de Acción para el fomento del turismo en su territorio.*

*Máximo 300 palabras*

## ANEXOS

Para mayor información visitar el sitio web: <http://www.subturismo.gob.cl/zoit/>

Desde ahí podrá descargar la guía para el desarrollo del Plan de Acción ZOIT.

Para otras consultas específicas, se sugiere escribir a la dirección de contacto disponible en:

<http://www.subturismo.gob.cl/zoit/contacto/>