

Ficha

# PLAN DE ACCIÓN

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



**ZONA DE INTERES TURISTICO  
PROVINCIA DE LOS GLACIARES**

DICIEMBRE 2017



## RESUMEN EJECUTIVO

La provincia de Capitán Prat al sur de Aysén (o Provincia de los Glaciares), está compuesta por las comunas de Cochrane, O'Higgins y Tortel. Los principales atractivos de este territorio están dados por la presencia de los Campos de hielo Norte y Campos de hielo Sur (segunda reserva de agua dulce del mundo), lo que otorga a este destino no solo valor en torno al turismo aventura y ecoturismo, sino también en el ámbito del turismo de intereses especiales, como el turismo científico. En el área norte del territorio destacan el Río Baker en toda su extensión y su inmenso valor en torno a la biodiversidad, ámbito paisajístico e histórico cultural – elemento integrador del territorio, el Parque Patagonia y la R.N Lago Cochrane que harán parte de la Red de Parques de la Patagonia. Poco más al sur, la pintoresca localidad (y Zona típica) de Caleta Tortel y finalmente la localidad de Villa O'Higgins con su espectacular glaciar (área estratégica de vinculación con el territorio argentino)

Este territorio fue declarado como el destino más sustentable de Chile el año 2014 por Fedetur y hoy día, se plantea un plan de acción y visión de desarrollo que busca seguir en esta línea: *“La Provincia de los Glaciares al 2030 es reconocida como un destino sustentable, que inspirado en la huella de sus antepasados, en la diversidad de su naturaleza indómita, la impronta de sus hielos milenarios y fortaleza de sus habitantes, ofrece experiencias únicas y auténticas a los turistas. La gestión de la capacidad de acogida del visitante, asegura la conservación de su patrimonio cultural y natural y es un factor de competitividad territorial»*

Para alcanzar la visión propuesta, el territorio cuenta con una gobernanza que viene trabajando desde el año 2014, esta instancia reúne prácticamente a todas las cámaras y gremios de turismo activos del territorio, entre las que se encuentran: AG. Comercio y Turismo de Tortel (que agrupó a los tres gremios de turismo que existían en la comuna); la Asociación Gremial Cámara de comercio, turismo, transporte y construcción de villa O'higgins. Finalmente, en representación de la comuna de Cochrane: la Agrupación de guías, agrupación turismo sustentable, Agrupación artesanos flores del calafate y Cámara de turismo. Desde el mundo público participan: Conaf, Sernatur, Indap, Sercotec, Corfo/Per, Municipalidades de Cochrane, Tortel y O'Higgins, Gobernación Provincial, Seremi de Medio Ambiente y Seremi de Economía.

La oferta de servicios se concentra en las localidades de Cochrane, Tortel y Villa O'Higgins, en donde es factible encontrar toda la diversidad de servicios requeridos por el turista, ya sea alojamiento, alimentación, guías, transporte, entre otros. En cuanto a la oferta de productos destacan actividades de ecoturismo y turismo aventura (pesca deportiva, kayak, rafting, trekking, escalada y caminata sobre hielos y cabalgatas), como así también una serie de eventos programados como la ya tradicional Ruta del huemul y El desafío San Lorenzo, en Cochrane; Tropeando pa'no olvidar y Desafío Campos de Hielo en Villa O'higgins y Fiesta costumbrista de Caleta Tortel.

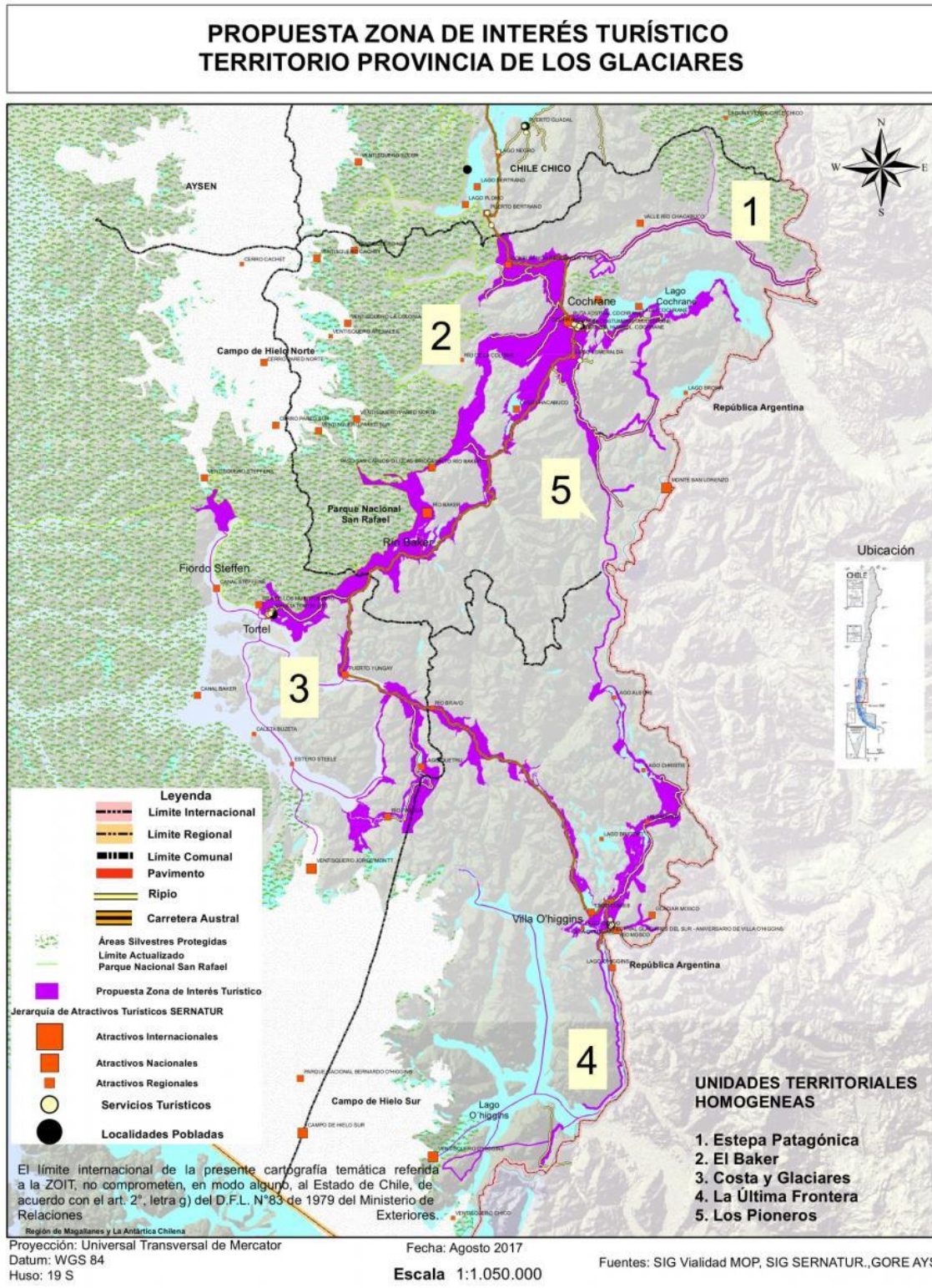
*El perfil de los turistas que acuden a este territorio son por lo general personas pertenecientes al rango etáreo de 45 a 64 años (37%), con un alto poder adquisitivo. Destaca también el grupo aventureros jóvenes, entre 15 y 30 años (26%). En general los turistas prefieren realizar excursiones por el día a distintos glaciares. El 75% son chilenos, de los cuales el 60% proviene de la zona Central (Santiago y Valparaíso). De los extranjeros, las nacionalidades más presentes son: Suiza, Alemania, Francia y Argentina.*

Respecto a las brechas se requiere fortalecer oferta de turismo rural, se debe fortalecer la estructura de apoyo municipal en torno a la actividad. Mejorar el estado de los caminos, reforzar niveles de conciencia turística y mejorar la calidad de la oferta – principalmente de alojamiento y alimentación. Finalmente cabe mencionar las falencias a nivel de servicios básicos (Agua potable, alcantarillado y electricidad), en Tortel y Villa O'higgins las cuales derivan precisamente de un crecimiento explosivo del turismo y la falta de una planificación en esta línea.

Con el fin de trabajar en torno los desafíos se llevarán a cabo dentro de los próximos 4 años diversas iniciativas como son: mejoramiento de la Carretera Austral, alcantarillado en Caleta Tortel y Villa O'higgins, Programa de Turismo Rural de Indap, Evaluación destino sustentable (GSTC), entre otras que complementan las acciones que propone el presente plan de trabajo.

Hoy este territorio forma parte del destino Aysén, uno de los 10 destinos internacionales sugeridos para el año 2017 por la prestigiosa guía de viajes Lonely Planet, en su compilación denominada “Best in Travel 2017”.

### 1.1 Alcance geográfico.



## MODELO DE GOBERNANZA DE LA MESA PÚBLICO PRIVADA

Es importante destacar que en la región de Aysén, el Plan Especial de Desarrollo de Zonas Extremas – PEDZE, impulsado por el gobierno, ha priorizado la implementación del programa Zonas de Interés Turístico, otorgando fuerte apoyo Técnico - desde la dirección regional de SERNATUR Aysén - y financiero para la implementación de una zona de Interés Turístico en el territorio, aprovechando y fortaleciendo como instancia base de trabajo con la comunidad.

En este contexto, el modelo de gobernanza que se ha implementado hoy, consiste en un directorio Público Privado, que sesiona mensualmente (excepto en temporada alta), liderado por SERNATUR y que cuenta a su vez con un coordinador territorial facilitado por SERNATUR a través del programa antes mencionado. Este coordinador territorial, hace de Secretario Ejecutivo del directorio en el territorio. Para su funcionamiento, el directorio propone comisiones de trabajo coherentes con las líneas estratégicas del Plan de acción. Esta instancia se formaliza en Junio de 2016, y está conformado por los principales gremios de turismo del territorio. Desde lo público, conforman el directorio: SERNATUR, CONAF, INDAP, CORFO/PER, GOBERNACION PROVINCIAL y SERCOTEC. Durante el año 2017 se incorporan la Corporación la SEREMIS DE ECONOMIA Y SEREMI DE MEDIO AMBIENTE. Estos últimos con el objeto de coordinar las diversas intervenciones en el territorio desde la red de fomento e iniciativas ligadas al medio ambiente y biodiversidad.



En este modelo de gestión, los municipios cumplen un rol fundamental, no sólo por el apoyo técnico que prestan, sino también por la plataforma administrativa que han puesto a disposición del directorio, de manera que éste pueda ejecutar los recursos del programa, a través de un convenio de transferencia entre el Municipio de Cochrane y SERNATUR disponibles para el funcionamiento de esta gobernanza.

### Miembros del Directorio

- AGRUPACIÓN PATAGONIA AUSTRAL (TORTEL)
- ASOCIACIÓN GREMIAL CÁMARA DE COMERCIO, TURISMO, TRANSPORTE Y CONSTRUCCIÓN DE VILLA O'HIGGINS
- AG. Comercio y Turismo de Tortel
- AGRUPACIÓN GLACIARES DEL SUR (TORTEL)

- AGRUPACIÓN CIPRESES Y FIORDOS (TORTEL)
- AGRUPACIÓN DE GUÍAS (COCHRANE)
- AGRUPACIÓN TURISMO SUSTENTABLE (COCHRANE)
- AGRUPACIÓN ARTESANOS FLORES DEL CALAFATE (COCHRANE)
- CÁMARA DE TURISMO DE COCHRANE.
- AG DE TRANSPORTE DE COCHRANE
- I. MUNICIPALIDAD DE COCHRANE
- I. MUNICIPALIDAD DE TORTEL
- I. MUNICIPALIDAD DE OHIGGINS
- SERNATUR
- CONAF
- INDAP
- SERCOTEC
- SEREMI MEDIO MABIENTE
- SEREMI ECONOMIA
- CORFO
- GOBERNACION PROVINCIAL

## DATOS CONTACTO GOBERNANZA ZOIT

<b>Nombre completo del representante de la mesa público-privada</b>	<b>Cristián Alarcón Mendoza</b>		
<b>Rut</b>			
<b>Dirección</b>	Dirección: Baquedano 310 interior.	Comuna: Coyhaique	Región: Aysén
<b>Secretario (a) ejecutivo (a) de la mesa público privada</b>	Nombre: Elizabeth Schindelle		Correo: lillischindelle@yahoo.de
<b>Profesional que realiza el Plan de Acción</b>	Nombre: Humberto Rivas (Guazzini Consultores)		Correo: Rivas. Humberto@gmail.com
<b>Encargado de turismo municipal (COMUNA 1)Cochrane</b>	Nombre: JAVIER MUÑOZ		Correo:turismo@municochrane.cl
<b>Encargado de turismo municipal (Comuna 2) Tortel comuna 3 O'higgins</b>	Nombre: EMA MERA  CRISTOBAL ORTIZ		Correo:emerainiguez@gmail.com  fomentoyturismo@municipalidadohiggins.cl
<b>Institución que conforman la mesa público-privada</b>	<b>Nombre representante</b>	<b>Rut</b>	<b>Teléfono</b>
Municipalidad de Cochrane	Patricio Ulloa		<a href="mailto:alcalde@municochrane.cl">alcalde@municochrane.cl</a>
Municipalidad de Tortel	Bernardo López		blopezsierra@yahoo.es
Municipalidad de O'Higgins	Roberto Recabal		<a href="mailto:recabalroberto@hotmail.com">recabalroberto@hotmail.com</a>



Gobernación Capitán Prat	Humberto Marín			<a href="mailto:jmarin@interior.gov.cl">jmarin@interior.gov.cl</a>
Conaf	Claudio Manzur			<a href="mailto:claudio.manzur@conaf.cl">claudio.manzur@conaf.cl</a>
AG. Turismo Villa O'Higgins	Marcus Campos			<a href="mailto:marc_campos11@hotmail.com">marc_campos11@hotmail.com</a>
AG. Comercio y Turismo de Tortel	Gricelda Miranda Haro			<a href="mailto:gricemirharo@hotmail.com">gricemirharo@hotmail.com</a>
AG. Turismo de Cochrane	Ximena Mardones			<a href="mailto:xmardonestorres@hotmail.com">xmardonestorres@hotmail.com</a>
AG de Turismo Sustentable	Lilly Schindelle			<a href="mailto:lillschindele@yahoo.de">lillschindele@yahoo.de</a>
Agrupación de artesanas flores del calafate	Violeta Flores			<a href="mailto:violeta_flores@hotmail.com">violeta_flores@hotmail.com</a>
Agrup. De Guías de Cochrane	Claudio Rey			<a href="mailto:claudiorey85@hotmail.com">claudiorey85@hotmail.com</a>
Indap	Marcelo Hernández Rojas			<a href="mailto:mhernandezr@indap.cl">mhernandezr@indap.cl</a>
Sercotec	Felipe Klein			<a href="mailto:felipe.klein@sercotec.cl">felipe.klein@sercotec.cl</a>
Seremi Economía	Mark Buscaglia			<a href="mailto:muscaglia@economia.cl">muscaglia@economia.cl</a>
Seremi Medio Ambiente	Susana Figueroa			<a href="mailto:sfigueroa@mma.gob.cl">sfigueroa@mma.gob.cl</a>

## OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA ACTUAL.

### Oferta Turística Actual.

#### Identificación de la oferta de atractivos.

NOMBRE DEL ATRACTIVO	CATEGORÍA	JERARQUÍA
LAGO CHACABUCO	SITIO NATURAL	NACIONAL
LAGO COCHRANE	SITIO NATURAL	NACIONAL
LAGO ESMERALDA	SITIO NATURAL	REGIONAL
LAGO JUNCAL	SITIO NATURAL	LOCAL
RÍO BAKER	SITIO NATURAL	INTERNACIONAL
LAGO CHRISTIE	SITIO NATURAL	REGIONAL
LAGO O'HIGGINS	SITIO NATURAL	NACIONAL
RÍO BRAVO	SITIO NATURAL	REGIONAL
RÍO PASCUA	SITIO NATURAL	NACIONAL
CALETA TORTEL	FOLKLORE	INTERNACIONAL
CANAL MESSIER	SITIO NATURAL	REGIONAL
CANAL STEFFENS	SITIO NATURAL	NACIONAL
RESERVA NACIONAL LAGO TAMANGO	SITIO NATURAL	NACIONAL
<i>COCHRANE</i>	FOLKLORE	NACIONAL
LAGO QUETRU	SITIO NATURAL	NACIONAL
VILLA O'HIGGINS	FOLKLORE	NACIONAL
LAGO ALEGRE	SITIO NATURAL	REGIONAL
RÍO MOSCO	SITIO NATURAL	NACIONAL
RÍO MAYER	SITIO NATURAL	REGIONAL
PUERTO YUNGAY	FOLKLORE	NACIONAL

LAGO CIERVO	SITIO NATURAL	REGIONAL
ISLA BYRON	SITIO NATURAL	REGIONAL
LAGO BROWN	SITIO NATURAL	REGIONAL
RÍO DE LA COLONIA	SITIO NATURAL	REGIONAL
LAGO CISNES	SITIO NATURAL	NACIONAL
VENTISQUERO CHICO	SITIO NATURAL	REGIONAL
ESTERO STEELE	SITIO NATURAL	REGIONAL
ISLA DE LOS MUERTOS	MUSEO O MANIFESTACIÓN CULTURAL	NACIONAL
VENTISQUERO STEFFENS	SITIO NATURAL	NACIONAL
MONTE SAN LORENZO	SITIO NATURAL	INTERNACIONAL
SALTO RÍO BAKER	SITIO NATURAL	NACIONAL
PASO SAN CARLOS O LUCAS BRIDGE	MUSEO O MANIFESTACIÓN CULTURAL	NACIONAL
GLACIAR MOSCO	SITIO NATURAL	NACIONAL
CONFLUENCIA RÍOS BAKER Y NEF	SITIO NATURAL	NACIONAL
ENCUENTRO COSTUMBRISTA "TROPEANDO PARA NO OLVIDAR"	ACONTECIMIENTO PROGRAMADO	LOCAL
FESTIVAL GLACIARES DEL SUR - ANIVERSARIO DE VILLA O'HIGGINS	ACONTECIMIENTO PROGRAMADO	REGIONAL
RUTA DEL HUEMUL, COCHRANE	ACONTECIMIENTO PROGRAMADO	INTERNACIONAL
FIESTA COSTUMBRISTA COCHRANE	ACONTECIMIENTO PROGRAMADO	REGIONAL
RUTA AUSTRAL COCHRANE	SITIO NATURAL	INTERNACIONAL
<b>OTROS</b>		
VALLE DEL RÍO AZUL	SITIO NATURAL	
SALTO RÍO PEREZ	SITIO NATURAL	
VALLE RÍO TRANQUILO	SITIO NATURAL	
RÍO HUEMUL	SITIO NATURAL	



TIPO DE ATRACTIVO CULTURAL	DECRETO O RESOLUCIÓN	NOMBRE DEL ATRACTIVO		
Monumentos Históricos	D.E 281 del 23/05/2001	Isla de Los Muertos		
	D 290 del 02/07/2014	Paso San Carlos		
Zonas Típicas	D.E 282 del 23/05/2001	Pueblo de Caleta Tortel		
Monumentos Públicos				
Monumentos Arqueológicos				
Patrimonio Mundial de la UNESCO				
Inmuebles y zonas de conservación Histórica				
Santuario de la Naturaleza				
<b>Prestadores de servicios turísticos.</b>				
TIPO DE SERVICIO	NÚMERO DE SERVICIOS TOTALES	NÚMERO DE SERVICIOS REGISTRADOS EN SERNATUR	NUMERO DE SERVICIOS CON SELLO Q	NUMERO DE SERVICIOS CON SELLO S
Servicios de Alojamiento	74	74	0	0
Servicios de Turismo Aventura (Esparcimiento)	31	31	0	0
Servicios Guías de Turismo (Guías de Turismo)	6	6	0	0
Servicios de Restaurantes y Similares (Alimentación)	10	10	0	0
Servicios de Tour Operadores y Agencias de Viaje	1	1	0	0
Servicio de Arriendo de Vehículo (Transporte)	0	0	0	0
Servicios Culturales (Esparcimiento)	0	0	0	0

### Oficinas de información turística (OIT).

UBICACIÓN (SECTOR)	DEPENDENCIA*	PERÍODO DE FUNCIONAMIENTO	MANEJO DE IDIOMAS	NRO DE CONSULTAS
Plaza de Armas Comuna de Cochrane	Municipal	Todo el año	Sin información	Sin información
Tortel, sector rotonda (estacionamiento)	Municipal	Temporada alta	Sin información	Sin información
Plaza de armas Villa O'Higgins	Municipal	Temporada alta	Sin información	Sin información

Municipio, SERNATUR, otro.

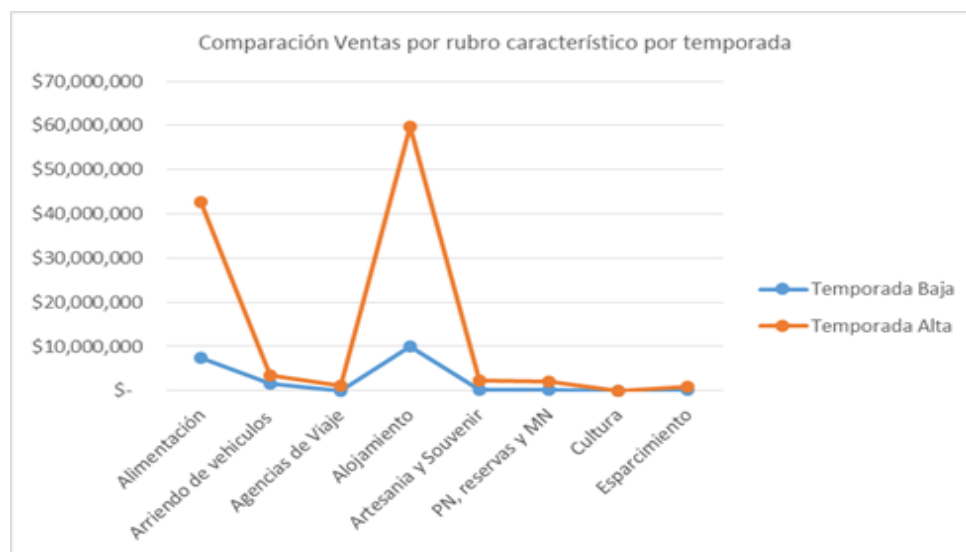
### Demanda Turística Actual.

#### Tipificación de la demanda.

En general, el turista que visita el destino Los Glaciares viene con fines vacacionales y llega a la Región a través del Aeropuerto de Balmaceda con un 81% de los visitantes (EAT, INE 2013).

Respecto a la demanda por bienes y servicios dentro de la región, se evidencia una brecha importante de ingresos por venta en los rubros de alimentación y alojamiento, no así con los otros rubros donde la demanda de estos bienes y servicios no tiene mayor variación entre temporadas.

**Gráfico N° 4.34: Comparación ventas por rubros característicos por temporada. Año 2013**



Fuente: SurPlan en base a información INE, 2013

### Estacionalidad de la demanda.

Los datos muestran que la demanda comienza a aumentar a partir del mes de septiembre y vuelve a estabilizarse en el mes de mayo hasta agosto (temporada baja), siendo la temporada alta la comprendida entre los meses de enero y febrero.

Respecto a al comportamiento de llegada de turistas al destino Los Glaciares, se evidencia que hay una mayor proporción de turistas que visita el destino en temporada alta, lo que se puede explicar por las mejores condiciones climáticas y de vialidad para acceder a esta zona durante ese período del año.

Durante la temporada alta, un 27% de los turistas son extranjeros, mientras que en la temporada baja sólo un 6% son extranjeros (Encuesta Demanda Turística, EAT, INE 2013).

**Gráfico Nº 4.35: Estacionalidad de la demanda en establecimientos de alojamiento turístico. Año 2013**



Fuente: SurPlan en base a información INE, 2013

### Perfil del turista.

En general el turista extranjero que visita este destino es en general una persona de unos 45 a 54 años acompañado por una pareja o cónyuge. Del total de éstos, un 70% son europeos, siendo los alemanes los que más visitan el destino, seguido de los argentinos, franceses y suizos. Su gasto promedio diario oscila en los \$133.000 (Encuesta de Demanda Turística, EAT, junio 2013).

En general el turista nacional que visita este destino es en general una persona de unos 55 a 64 años acompañado por la familia o bien por una pareja o cónyuge, donde 2 de cada 3 turistas proviene de la Región Metropolitana. Su gasto promedio diario es de unos \$118.000 (Encuesta de Demanda Turística, EAT, junio 2013).

En ambos casos, el gasto promedio supera con creces el promedio diario del turista a nivel nacional (\$43.485) y regional (\$50.700), por lo que se infiere que son turistas con un alto poder adquisitivo, en donde al menos un 10% de ellos contrata servicios de agencias de viaje y donde 1 de cada 5 turistas se hospeda en hoteles (Encuesta de Demanda Turística, EAT, junio 2013).

Si bien la Provincia Capitán Prat recibe el menor número de turistas, es la que posee uno de los mayores porcentajes de turistas extranjeros respecto del total de llegadas de cada provincia, lo cual indica el potencial que posee para ser comercializada en mercados internacionales (PLADETUR Villa O'Higgins 2014-2018).

### **Motivación del viaje.**

Un 86% declara visitar el destino turístico por descanso vacacional, mientras que sólo un 6,5% declara que visita por motivos de trabajo. Por lo general, la principal motivación para los turistas nacionales es completar el recorrido por la carretera austral y llegar al último tramo que se convierte en el más inexplorado y desafiante de la ruta. Mientras que la principal motivación de los extranjeros es la de vivir la experiencia "Patagonia" (EAT, junio 2013).

### **Lugares visitados y actividades realizadas.**

De acuerdo a la Encuesta de Demanda Turística (INE 2013) los 3 lugares más visitados en el destino Los Glaciares son: Campos de Hielo Sur, el Río Baker y Caleta Tortel. En un segundo orden de importancia se encuentra la localidad de Cochrane y Villa O'Higgins.

Respecto a los turistas que acuden a los Campos de Hielo, alrededor de un 30% son extranjeros, proporción mayor que los otros 2 lugares más visitados dentro del destino. Son turistas por lo general de entre 45 y 54 años, de los cuales 1 de cada 3 viaja acompañado de su pareja o cónyuge (EAT, junio 2013).

Respecto a los turistas que acuden a la localidad de Caleta Tortel, el porcentaje de extranjeros es menor, con un 26% de éstos. Son turistas por lo general más longevos que los que acuden a los Campos de Hielo con una edad entre 55 y 64 años, donde también 1 de cada 3 viaja acompañado de su pareja o cónyuge (EAT, junio 2013).

Por último, aquellos que visitan el Río Baker es un grupo de turistas más heterogéneo tanto en edad como en el tipo de turistas. Esto se debe a lo extenso del recurso turístico, donde se pueden realizar variadas actividades para distintos gustos. Se ve una proporción de jóvenes mayores que en los otros 2 atractivos turísticos y los grupos de turistas abarcan familias, parejas y grupos de amigos. Aquí la proporción de extranjeros es levemente menor, con un 25% (EAT, junio 2013).

La mayor parte de los turistas que visitan el destino turístico, prefieren realizar una excursión por el día una a distintos glaciares, mientras que con una menor intensidad prefieren un paseo por el día a Caleta Tortel. Luego, respecto a las excursiones o actividades de medio día, las más preferidas son las caminatas y cabalgatas (EAT, junio 2013).

## CONDICIONES ESPECIALES PARA LA ATRACCIÓN TURÍSTICA.

Los principales atractivos de este territorio – y en torno a los cuales la comunidad plantea el desarrollo de un destino sustentable - están dados por la presencia de los Campos de hielo Norte y Campos de hielo Sur (segunda reserva de agua dulce del mundo), de los cuales se desprenden ininidad de Glaciares, ríos y lagos. Esto le permite destino confirmar una oferta única en torno al turismo aventura, ecoturismo y turismo de intereses especiales (ej: turismo científico). En Campo de Hielo Norte destacan los Glaciares Cachet, Colonia, Pared (Norte y Sur), Steffens y el PN la Laguna San Rafael - Reserva Mundial de la Biosfera. En Campo de Hielo Sur el Ventisquero Montt, el Glaciar Mosco y el Glaciar O'Higgins, enmarcado en gran PN Bernardo O'Higgins, que ofrecen una experiencia inigualable a sus visitantes: Destaca la Ruta de Los Glaciares, que inicia y culmina en la localidad de Candelario Mansilla, bordeando la costa austral del gran Lago O'higgins (el más profundo de América) y contornos orientales del Campo de Hielo Sur. También están asociados a esta área los lagos Quetru, Leal, Cisnes, Ciervo, Laguna Negra, Río colorado y Mayer. Todos aptos para la pesca deportiva. Destaca el sector de Río Azul y su proyección hacia el norte (hasta el sector del Glaciar Calluqueo) por medio de la Ruta de los Troperos, camino que dejaron los colonos al trasladar durante días su ganado y hoy se desarrolla como una ruta de cabalgata y caminata de larga duración que recorre lugares de riqueza histórico-cultural, biológica y paisajística inigualables como son el Río Pérez, Lago Christi, Lago Riñón, Lago Alegre, culminando en el sector río Bravo y Glaciar Calluqueo al norte de Cochrane paso obligado para los amantes de la montaña, la escalada y caminatas sobre hielo.

Otro atractivo, reconocido internacionalmente es el Río Baker en toda su extensión, con su inmenso valor en torno a la biodiversidad, ámbito paisajístico e histórico cultural – es el elemento integrador del territorio. Además en el área norte de esta provincia se ubican el Parque Patagonia y la R.N Lago Cochrane que harán parte de la Red de Parques dela Patagonia. Poco más al sur la pintoresca localidad (y Zona típica) de Caleta Tortel, asociada a la Isla de los muertos y Glaciar Steffens, y más abajo, en el extremo sur, la localidad de Villa O'higgins con su espectacular glaciar (área estratégica de vinculación con el territorio argentino) e ininidad de Lagos.

La carretera austral es la columna vertebral de este gran destino, uniendo las tres localidades que conforman los principales centros de servicios y muestra indiscutible de la cultura e historia locales. El destino fue declarado como "Destino turístico más sustentable de Chile, el año 2014 por la Fedetur.

## DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

### EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA HABILITANTE

¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilitación del paso fronterizo Dos Lagunas (oportunidad); flujo constante de turistas, pero estacional.</li> <li>- Mejoramiento ruta 7 ingreso Cochrane</li> <li>- Parque Patagonia cuenta con infraestructura y equipamiento de primer nivel</li> <li>- Conectividad reciente sector San Lorenzo hacia Lago Brown</li> <li>- Conectividad aérea (aunque con restricciones) desde Villa O'Higgins</li> <li>- Subsidios transporte local (aéreo, terrestre y marítimo)</li> <li>- Conectividad reciente con Magallanes por ruta marítima (desde Pto. Natales)</li> <li>- Puesta en valor con infraestructura turística (Camino y mirador) en Glaciar Calluqueo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación (telecomunicaciones - conectividad vía Internet). Mala conectividad digital y de telefonía, que producto del tipo de conexión (satelital) es limitada en cuanto al volumen de transmisión de datos respecto de otros tipos de conexión (microondas o fibra óptica).</li> <li>- Déficit de infraestructura, equipamiento y señalética asociado a atractivos turísticos, red de senderos y miradores.</li> <li>- Falta de conectividad física con el resto de la región física. La existencia de trasbordo en el fiordo Mitchell, genera un cuello de botella en lo que se refiere a conectividad por limitar el libre tránsito por la carretera.</li> <li>- Calles en mal estado y falta de conectividad vial (Villa O'Higgins) y mal estado de servicios básicos (Villa O'Higgins y Tortel).</li> <li>- Falta de mantenimiento en senderos e implementación de refugios e infraestructura en ASP y otras rutas y circuitos turísticos actualmente en uso.</li> <li>- Falta de desarrollo y mantenimiento de miradores, pasarelas, señalizaciones (bilingüe) e instalaciones para habilitar uso turístico responsable del territorio.</li> <li>- Escaso desarrollo y mantenimiento de infraestructura de servicios básicos (caminos, alcantarillado, residuos, agua y energía).</li> <li>- Ausencia de propuestas para una solución segura (túnel u otra) para el sector del resbalón.</li> </ul>

#### Acciones a cuatro años

- Cautelar que la infraestructura de accesibilidad sea desarrollada con criterios escénicos (Rutas escénicas) y contemple instalaciones y equipamiento que faciliten el viaje en formato travesías turísticas de largo aliento.
- Mejorar la conectividad de las comunicaciones y asegurar el flujo de información veraz y eficiente del destino. Gestionando ante organismos pertinentes (Empresa privada, ministerio telecomunicaciones) propuesta de mejora de señales telefonía celular y conectividad virtual
- Proponer soluciones sanitarias y de energía alternativas y sustentables, que se hagan cargo de la problemática

de las localidades apartadas que no cuentan con servicios básicos.

- Mantenimiento en senderos e implementación de refugios e infraestructura en ASP, rutas y circuitos turísticos actualmente en uso.
- Mantenimiento de miradores, pasarelas, señalizaciones (bilingüe) e instalaciones para habilitar uso turístico responsable del territorio.
- Mejoramiento a Ruta 7.

### RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA

¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alegría y orgullo por el valor que los visitantes dan a la prestación servicios personalizados.</li> <li>- Compartir experiencias auténticas con el visitante: Vivencias de campo, tradiciones, cotidianidad. Integrándolos y acogiéndolo en el diario vivir.</li> <li>- Autenticidad de las personas que se extiende a servicio y productos.</li> <li>- Capacidad y disposición de improvisar y adaptarse para dar respuesta y solucionar problemas.</li> <li>- Ser buenos anfitriones.</li> <li>- Conocer nuestro entorno, quererlo y protegerlo.</li> <li>- Mantener buenas relaciones y disposición a trabajar en redes.</li> <li>- Utilización (valoración) de recursos y productos locales: Cocina, construcción, artesanía, etc.</li> <li>- Guías locales conscientes del valor del territorio, lo quieren y protegen.</li> <li>- Generaciones (comunidad) que son y se sienten parte de la historia y de los lugares que habitan; que quieren preservar tradiciones y estilos de vida.</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca formalización y registro de los servicios turísticos principalmente rurales (por temas Patentes, SII, Registro Sernatur, Salud, desarrollo de instalaciones e infraestructura adecuadas, etc.)</li> <li>- La certificación (Sellos Q y S) se ve como algo lejano y difuso para los prestadores, no visualizan los beneficios.</li> <li>- Baja motivación y participación a nivel de dirigentes y asociados a gremios relacionados con la actividad turística.</li> <li>- Prestadores de servicios turísticos con dificultades en cumplir normativa vigente respecto "Turismo Aventura".</li> <li>- Se requieren pautas que orienten comportamiento para el visitante.</li> <li>- Apoyar, proteger y favorecer a los emprendedores locales, generando condiciones, facilidades e incentivos efectivos (ordenanzas, Pladeur).</li> <li>- Falta de conciencia turística de la comunidad local.</li> <li>- Falta de profesionales o personas capacitadas para la actividad turística y baja profesionalización de una gran parte de los RRHH.</li> <li>- Posicionamiento de la oferta en cuanto a la calidad.</li> </ul>

### Acciones a cuatro años

- Rescate, registro y difusión de elementos de la cultura inmaterial, que fortalezcan la identidad local, que pongan el valor al anfitrión y favorezcan la calidad de la acogida del visitante.
- Desarrollo de mecanismos e instancias que permitan crear condiciones para el desarrollo de iniciativas asociativa, la participación colaborativa y gremial y, que sean inclusivas con la comunidad local.
- Desarrollo de un programa de conciencia turística, con énfasis en la cultura y tradiciones locales y, promueva la conciencia sobre el valor y la fragilidad del medio natural, la importancia del manejo de residuos, eficiencia energética y uso de ERNC, entre otros.
- Desarrollo de un programa de capacitación y certificación de competencias laborales para puestos de trabajo en turismo, centrado en personal de contacto y guiados interpretativo y actividades de ecoturismo y turismo aventura.
- Desarrollar herramientas para el acompañamiento de emprendedores en su proceso de desarrollo y formalización de iniciativas de turismo auténticas e innovadoras y desarrollar (o adoptar) un modelo de calidad iniciático, tendiente a instalar procesos básicos de mejora continua, que permitan acercar a la empresa local a los sistemas de calidad, pero ajustado a la realidad del territorio.
- Apoyar el desarrollo de las especialidades técnicas de turismo en colegios del territorio, favoreciendo la empleabilidad de sus egresados en la industria turística local.
- Fortalecimiento del turismo rural y desarrollo de una red de turismo rural patagónico.
- Fortalecimiento organizacional y dirigencial: apoyo a dirigentes, desarrollo de estrategias comunicacionales efectivas y eficientes, creación de redes. (Programa de desarrollo y fortalecimiento del capital social)
- Capacitar y desarrollar asesorías para lograr regularizar y formalizar los emprendimientos turísticos que no cumplen con requisitos reglamentarios de infraestructura y equipamiento. Incluye difusión de los beneficios de formalización, certificación y registro.
- Gestionar y/o fortalecer el trabajo con municipios, que permita lograr apoyos y flexibilidad para regularizar los emprendimientos, especialmente los que proponen innovaciones que rescatan la identidad y valores locales; e impulsar ordenanzas, formulación y/o implementación de Pladetur, entre otras estrategias de apoyo al desarrollo de la actividad turística.
- Desarrollar protocolos y pautas de comportamiento para el visitante (Guía del buen turista).



DESARROLLO DE PRODUCTOS	
¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exclusividad y singularidad de los recursos naturales (En riesgo por el desarrollo de grandes proyectos mineros e hidroeléctricos).</li> <li>- Presencia atractivos turísticos potenciales y actuales, de importancia mundial como Campo de Hielo Norte y Sur.</li> <li>- Llegada de un segmento de turista con poder adquisitivo y conciencia ambiental.</li> <li>- Crecimiento segmento medio por las mejoras en la accesibilidad.</li> <li>- Nicho (emergente) de excursiones de alta montaña y glaciares,</li> <li>- Instrumentos de fomento para la adquisición de capacidades, inversión e innovación, dirigidos a empresarios y emprendedores (oportunidad).</li> <li>- Recursos humanos cultores de la identidad local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe poca oferta de productos y servicios en temporada media y baja</li> <li>- El recurso humano calificado en el ámbito turístico, para las diversas áreas, es insuficiente</li> <li>- Bajos niveles de asociatividad. Escaso trabajo articulado entre gremios del territorio lo que disminuye la capacidad competitiva.</li> <li>- Falencias en servicios gastronómicos por la poca cantidad de servicios y por estacionalidad de servicios. Se requiere especializar y sofisticar sin perder la identidad local.</li> <li>- Inexistencia de un calendario de eventos turísticos programados.</li> <li>- Concesiones privadas de sectores que limitan el acceso público a diversos recursos, atractivos o infraestructura como puertos, entre otros. Entraba el desarrollo de nuevos productos turísticos</li> <li>- Distribución irregular y heterogeneidad de la oferta, con poca cobertura en áreas rurales.</li> </ul>
Acciones a cuatro años	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconcentrar la oferta turística, habilitando instalaciones y experiencias que pongan en valor nuevas zonas de alto potencial, con énfasis en las áreas protegidas.</li> <li>- Cautelar que el desarrollo de la infraestructura e instalaciones asociadas a la Ruta Carretera Austral, se realice respetando criterios de ruta escénica y preservando los valores ambientales del territorio en que se emplaza.</li> <li>- Desarrollar nuevas experiencias turísticas, que permitan diversificar la oferta de productos locales, dando cuenta del amplio espectro de recursos naturales y culturales que se encuentran presente en el territorio.</li> <li>- Rescatar y registrar tradiciones orales (Cultura inmaterial) para construir relatos turísticos que agreguen valor al producto local.</li> <li>- Favorecer el desarrollo de ofertas de servicios turístico en localidades rurales con recursos con alto potencial; acompañando a emprendedores en su proceso de desarrollo y formalización de iniciativas auténticas e innovadoras.</li> <li>- Promover la investigación científica que permita generar información relevante para la construcción fundada del relato de las experiencias turísticas locales.</li> </ul>	

PROMOCIÓN TURÍSTICA	
¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imagen atractiva de territorio inexplorado (Carretera Austral), aunque no se aprovecha bien este concepto en la promoción.</li> <li>- Cercanía a polos de desarrollo con productos turísticos posicionados como El Chaltén, Carretera Austral – Ruta escénica de la Patagonia, Perito Moreno, Los Antiguos y Puerto Natales – Torres del Paine.</li> <li>- Imagen turística a proyectar, enfocada en los recursos naturales, apuntando a un destino de turismo de intereses especiales.</li> <li>- Demanda actual y potencial con tendencia a desplazarse hacia destinos de turismo de intereses especiales (oportunidad).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déficit en el servicio de información turística para el visitante.</li> <li>- Promoción generalizada, no especializada en segmentos.</li> <li>- Calendario de eventos coordinado. No hay coordinación (calendarización) de eventos para una ejecución planificada en la temporada.</li> <li>- Promocionar nuevos destinos (Glaciar O’Higgins, Glaciar Calluqueo, Glaciar Jorge Montt).</li> <li>- Falta de coordinación y desarrollo de oferta en temporada media y baja.</li> <li>- Bajo posicionamiento como destino turístico y por parte de prestadores bajos niveles de conocimiento de la cadena de comercialización.</li> <li>- Mejorar red de oficinas turísticas (Capacitar, ampliar, actualizar)</li> <li>- Incluir oferta en páginas Web posicionadas (Booking, Tripadvisor, etc.)</li> <li>- Lejanía (oferta de accesibilidad) de los principales mercados emisores de turistas.</li> </ul>
Acciones a cuatro años	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolidar los eventos programados de fiestas costumbristas preservando su autenticidad y, ampliar y coordinar el calendario de eventos, evitando su masificación y desnaturalización de sus raíces culturales.</li> <li>- Implementar una estrategia comunicacional que permita difundir el territorio con veracidad y autenticidad, incentivando al visitante a respetar y disfrutar de las circunstancias locales como los ritmos, las distancias, el aislamiento, etc.</li> <li>- Desarrollo de un sistema de información integrado para el territorio, que cuente con una red de oficinas de informaciones en el territorio y un soporte virtual que opere en tiempo real.</li> <li>- Desarrollo de mecanismo de apoyo para suplir la brecha digital de la oferta instalada.</li> <li>- Instalación de un mecanismo de levantamiento y sistematización de información turística relevante (indicadores), que permita tomar decisiones para la gestión de las empresas y del destino.</li> <li>- Desarrollo de un programa de promoción especializado en TIE, orientado a mercados específicos para el destino Provincia de Los Glaciares.</li> <li>- Desarrollo de un programa especializado de Famtour para operadores y periodistas especializados, que permita difundir el territorio de la Provincia de Los Glaciares por nuevos canales de comunicación.</li> </ul>	

SUSTENTABILIDAD DEL DESTINO	
¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)
<p><b>BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES RESIDENTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identidad cultural – Carácter local.</li> <li>- Redes de trabajo (asociatividad).</li> <li>- Interés por apoyar programas de educación para la comunidad local.</li> <li>- Facilidad (disponibilidad sin restricciones) de acceso a destinos y atractivos turísticos</li> <li>- Gremios organizados bajo una gobernanza territorial</li> <li>- Capacidad de resolución de problemas.</li> <li>- Conservación de la autenticidad de los destinos.</li> </ul> <p><b>BENEFICIOS ECONÓMICOS DEL TURISMO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición para comprar insumos y servicios a proveedores locales.</li> <li>- Coordinación local entre organizaciones comerciales y agrupaciones comunitarias.</li> <li>- Creciente diversidad en la oferta de servicios y productos turísticos sustentables.</li> </ul> <p><b>MANEJO DE RECURSOS Y RESIDUOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carretera Austral y vías de acceso con valor paisajístico.</li> <li>- Creciente conciencia del uso (turístico) de los recursos naturales de manera sustentable</li> <li>- Espacios naturales bajo figuras de protección pública y privada. ASP Conaf, AMC Tortel en desarrollo, BNP, Parque Patagonia</li> <li>- Existencia de organizaciones de la sociedad civil y</li> </ul>	<p><b>BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES RESIDENTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No existe fiscalización en torno a la Legislación relativa al uso y acceso de lagos, ríos y cuerpos de agua en general.</li> <li>- Se requiere Conservar y valorar la identidad local.</li> <li>- Conocer percepción de la comunidad ante el desarrollo de la actividad turística.</li> <li>- Determinar capacidad de carga en ASP y localidades. Ej Tortel</li> <li>- Escasa capacidad de acogida de la zona ante la creciente demanda.</li> </ul> <p><b>BENEFICIOS ECONÓMICOS DEL TURISMO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poco conocimientos de modelos de negocios (herramientas de gestión de negocios) bajo la óptica de la sustentabilidad.</li> <li>- Bajo nivel de regulación de actividades extractivas y productivas en lugares con potencial turístico</li> <li>- Crecimiento explosivo de los flujos turísticos en localidades genera impactos negativos al no contar con una planificación que procure un desarrollo sustentable.</li> </ul> <p><b>MANEJO DE RECURSOS Y RESIDUOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inexistencia de un plan de manejo de atractivos turísticos.</li> <li>- Mejora en la Gestión de vertederos, aseo y ornato y, reciclaje y desarrollar una cultura dentro de las comunidades</li> <li>- Baja adopción del uso de sistemas de generación de energías renovables.</li> <li>- Llegada de turistas No controlada, genera déficit en</li> </ul>

empresarios trabajando en torno a conciencia medio ambiental	servicios básicos (Alcantarillado, electricidad y agua potable)  - Operadores y comunidad poseen poco conocimiento acerca de amenazas ambientales. (Hanta, Dydimio, otros)
--	--

**Acciones a cuatro años**

**BIENESTAR DE LA COMUNIDAD RESIDENTE**

- Cautelar el uso turístico sustentable de las áreas protegidas, mediante la implementación de herramientas de Capacidad de Carga Turística, Límite de Cambio Aceptable e Indicadores de Sustentabilidad.
- Difusión y fiscalización de medidas precautorias para controlar las amenazas de desastres ambientales producto de la interacción antrópica.
- Implementar estrategia que salvaguarden las servidumbres de paso hacia los atractivos turísticos y localidades. (ej: instrumentos de planificación, gestión, etc)
- Impulsar estudio referente a la percepción de la comunidad ante el desarrollo de la actividad turística en su localidad.
- Realización de encuentros y eventos afines con la temática de Desarrollo regional, Turismo y Sustentabilidad (ej: Experiencia Turismo sustentable, Difusión de prácticas sustentables, Modelos de negocio bajo óptica de sustentabilidad, uso ERNC, amenazas ambientales, otros); e implementar una estrategia de apoyo que facilite la asistencia de representantes territoriales a eventos en esta línea (regional y nacional).

**BENEFICIOS ECONOMICOS**

- Difundir entre los empresarios Modelos de negocio bajo óptica de sustentabilidad
- Dar conocer beneficios económicos asociados a la implementación de prácticas sustentables en torno a Eficiencia energética, ahorro de agua, tecnologías sustentables, tendencias del turismo mundial y nichos de mercado
- Desarrollar un programa de voluntariado para el mantenimiento de senderos y restauración de sitios que presenten síntomas de degradación por el uso turístico.

**MANEJO DE RECURSOS Y RESIDUOS**

- Desarrollo de un proyecto integral de gestión de residuos sólidos, que considere la reducción, la reutilización y reciclaje de los mismos, Introducir principios de reciclaje y puntos limpios: escuelas, actividades turísticas, fiestas y eventos.; en el que participe toda la comunidad local, además de involucrar al visitante promoviendo la práctica conductas responsables en su trayecto por el territorio. Además deberá considerar vinculación con el municipio en torno a Centro de gestión de residuos, aseo y ornato de la comuna.
- Conciencia turística y educación ambiental, que permitan conocer el entorno, rescatar tradiciones, e instalar conciencia sobre manejo de residuos y energía. Focalizar en niños como detonantes de cambios estructurales de conducta sociales, basado en iniciativas colaborativas público-privadas, donde el viaje al interior del territorio, sea una actividad fundante de valoración del mismo.

- Determinar LCA u otro indicador para áreas urbanas saturadas. (ej. Tortel) Definir capacidad de acogida de la zona ante la creciente demanda turística e incorporar estos insumos en instrumentos de planificación (Ej. Población flotante v/s capacidad de Alcantarillado, Agua potable)

GESTION TERRITORIAL Y GOBERNANZA	
¿Qué funciona bien?	¿Qué es necesario mejorar? (Brechas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identidad cultural – Carácter local.</li> <li>- Redes de trabajo (asociatividad).</li> <li>- Capacidad de resolución de problemas.</li> <li>- Conservación de la autenticidad de los destinos.</li> <li>- Directorio publico privado funciona activamente</li> <li>- Se crea Corporación de desarrollo turismo sustentable “Provincia de los Glaciares”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centralización regional para la planificación y toma de decisiones.</li> <li>- Falta de ordenanzas municipales que regulen las actividades desarrolladas en las comunas.</li> <li>- Incertidumbre por proyectos de organismos públicos o privados de gran impacto.</li> <li>- Se requiere instancias de participación ciudadana vinculante, que permitan a la comunidad tener injerencia el desarrollo de las diversos planes y políticas públicas.</li> <li>- Falta información para el turista y la comunidad en torno a Restricciones de uso en Ruta 7 que entregue información actualizada respecto del estado de la carretera austral.</li> <li>- Desconocimiento cuantitativo y cualitativo de la demanda.</li> <li>- Limitada frecuencia de servicio de transporte hacia localidades próximas (ej: Tortel Villa O’higgins) principalmente en temporada alta.</li> </ul>
Acciones a cuatro años	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de un programa de ordenanzas municipales, que cautele la preservación de los valores ambientales y culturales del territorio y, ordene la operación del sector turístico al interior del mismo.</li> <li>- Implementar estrategia informativa que permita coordinar y mejorar información para el turista y la comunidad en torno a Restricciones de uso en Ruta 7 de manera que facilite la planificación de tiempos de viaje.</li> <li>- Gestionar incremento de frecuencia de buses entre Villa O’Higgins y Tortel.</li> <li>- Establecer mecanismos de coordinación de la gestión pública y privada en el territorio, liderado por la instancia de gobernanza del destino.</li> <li>- Gestionar y/o fortalecer el trabajo con municipios, que permita lograr apoyos y flexibilidad para regularizar los emprendimientos, especialmente los que proponen innovaciones que rescatan la identidad y valores locales; e impulsar ordenanzas, formulación y/o implementación de Pladetur, entre tras estrategias de apoyo al desarrollo de la actividad turística.</li> <li>- Establecer un mecanismo de coordinación de los servicios (sistema de turnos) que permita atender</li> </ul>	

visitantes que llega a localidades apartadas en baja temporada.

- Generar instancias de conversación y coordinación con otros sectores productivos en torno a visiones desarrollo territorial, utilizando como insumo análisis situacional de actividades extractivas y productivas en lugares con potencial turístico.
- Mayor vinculación de la gobernanza territorial con instrumentos de planificación territorial. (Ordenanzas, Pladeco, Pladetur, Prot, otros)

## VISIÓN ZOIT.

*“La Provincia de los Glaciares, al 2030 es reconocida como un destino sustentable que inspirado en la huella de sus antepasados, en la diversidad de su naturaleza indómita, la impronta de sus hielos milenarios y fortaleza de sus habitantes, ofrece experiencias únicas y auténticas a los turistas. La gestión de la capacidad de acogida del visitante, asegura la conservación de su patrimonio cultural y natural y es un factor de competitividad territorial»*

## OBJETIVO GENERAL.

*Promover el desarrollo turístico y mejorar los niveles de competitividad del destino "Provincia de Los Glaciares", a través, de la declaratoria y puesta en valor de la ZOIT, con el criterio “que el Destino Provincia de los Glaciares requiere medidas especiales de desarrollo sustentable y una planificación integrada” para promover el fortalecimiento del capital social y el trabajo conjunto de inversiones entre el sector público y privado.*

## PROPUESTA DE DESARROLLO TURÍSTICO

LÍNEAS DE ACCIÓN PROPUESTAS	PLAZO ESTIMADO	RESPONSABLES (Responsable directo y equipo de apoyo)	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	MONTO REQUERIDO (M\$)	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<b>EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA HABILITANTE</b>						
1. Señalización urbana inclusiva e interpretativa en las localidades Cochrane, Tortel y Villa Ohiggins	2018-2019	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA-MINVU	GORE - SERNATUR - MUNICIPIOS - MOP	120.000	Porcentaje de sitios turísticos de interés urbano que cuenta con señalización inclusiva e interpretativa	Fotografías y listado de las señalizaciones interpretativas inclusivas instaladas.
2. Proyecto habilitación y mejoramiento de infraestructura e instalaciones en rutas escénicas (diseño)	2018-2019	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	GORE - SERNATUR - MUNICIPIOS - MOP	90.000	Kilómetros de rutas escénicas diseñados según los estándares propuestos. (definir criterios, Kms. Y lugar específico)	Reporte validado con rutas escénicas con estándares propuestos ingresadas al BIP para solicitar fondos para su ejecución o con fondos asignados.
3. Proyecto desarrollo de patrones de diseño asociada a identidad local para la infraestructura de uso público.	2018-2019	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	GORE - SERNATUR - MUNICIPIOS - MOP	50.000	Porcentaje de contratos de proyectos públicos que recogen las recomendaciones de diseño propuestas.	Reporte sobre términos de referencias de edificación pública que incluyen en sus bases la aplicación de las recomendaciones de diseño propuestas.

4. Construcción Infraestructura Turística Parque Nacional Laguna San Rafael	2018-2021	CONAF - MESA PÚBLICO PRIVADA	GORE	111.474	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
5. Construcción de obras de cierre progresivo vertedero de Cochrane	2018	Municipalidad Cochrane	GORE	934.992	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
6. Diseño y construcción Parque Urbano de Cochrane y costaneras en Arroyo Tamango y Río Cochrane	2018	Municipalidad Cochrane - MESA PÚBLICO PRIVADA	GORE	1.500.000	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
7. Mejoramiento ribera recreativa, entre cruce ruta X - 899 en puente río Cochrane y embarcadero lago Cochrane	A definir	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo)	419.170	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
8. Mejoramiento a Ruta escénica Ruta X-893, entre Cochrane y Embarcadero lago Cochrane.	2019 - 2021	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo)	175.016	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
9. Creación de centro de Interpretación y acogida al visitante, mejoramiento embarcadero en Lago Cochrane	2017 - 2018	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo)	305.317	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
10. Construcción Nuevo Aeródromo Villa O'Higgins	2022 - 2024	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo)	20.025.633	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
11. Construcción senda de penetración, acceso ventisquero O'Higgins, por candelario mancilla, Lago Chico.	2020- 2022	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo)	11.583.600	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
12. Mejoramiento Ruta 7 Sur Sector: Alcantarilla Cascada – Cochrane	2017 - 2018	MOP	MOP (PROPIR)	55.247	Proyecto diseñado	Expediente técnico aprobado por la IFI.



13. Construcción de oficina de información turística Tortel	2018	Municipalidad de Tortel - MESA PÚBLICO PRIVADA	GORE	60.000	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
14. Diseño Refugio en sector Steffens	2018 - 2020	Municipalidad de Tortel - MESA PÚBLICO PRIVADA	GORE	60.000	Diseño.	Diseño.
15. Construcción sala museográfica y auditorio para 300 personas. Tortel	2018 - 2020	Municipalidad de Tortel - MESA PÚBLICO PRIVADA	GORE	400.000	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
16. Construcción Quincho Tortel.	2018 - 2020	Municipalidad de Tortel	GORE	60.000	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
17. Servicio de camping turístico. Tortel	2018 - 2020	Municipalidad de Tortel	Municipalidad de Tortel	40.000	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
18. Conservación Pequeños Aeródromos XI Región De Aysén (Tortel, O'Higgins)	2018 - 2019	MOP	MOP (PROPIR)	900.000	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
19. Mejoramiento a Ruta escénica, Ruta 7.	2022 - 2026	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo)	50.223	Proyecto iniciado	Informe de avance.
20. Mejoramiento ruta 7 sur: El Maitén – Cochrane	2018 - 2021	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (PROPIR)	100.000	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
21. Mejoramiento ruta 7 sur. sector: Cochrane - Puerto Yungay (Diseño)	2016 - 2018	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (PROPIR)	64.302	Proyecto diseñado	Expediente técnico del proyecto aprobado por la IFI.

22. Construcción parque urbano Cochrane	2018 - 2019	SERVIU - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (PROPIR)	650.500	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
23. Construcción obras de cierre sitio disposición residuos de Tortel	2018	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP	158.976	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
24. Mejoramiento monumento histórico isla de los muertos	2018	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (PROPIR)	311.123	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
25. Ampliación infraestructura portuaria de conexión Puerto Yungay (Diseño)	2019 - 2020	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (PROPIR)	150.000	Proyecto diseñado	Expediente técnico del proyecto aprobado por la IFI.
26. Construcción puente Pascua en ruta 7, s. balsa Rio Pascua, XI (Diseño)	2020	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (PROPIR)	2.860.000	Proyecto diseñado	Expediente técnico del proyecto aprobado por la IFI.
27. Transferencia de servicios turísticos Paso Marconi Prov. Cap Prat	2018	CONAF	CONAF	200.000	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
28. Ampliación infraestructura portuaria en Bahía Bahamonde, O'higgins	2018	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (PROPIR)	737.086	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
29. Construcción camino penetración ruta 7-ruta x-91 Pto Yungay - Río Bravo	2017 - 2019	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (PROPIR)	260.000	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
30. Construcción puentes provisorios ruta7 sector: Río Bravo - Río Pascua (Diseño)	2018	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (PROPIR)	623.600	Proyecto diseñado	Expediente técnico del proyecto aprobado por la IFI.

31. Construcción Parque Historiográfico Cerro Santiago	2018	MOP - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (PROPIR)	40.000	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
32. Construcción de estaciones turísticas con tecnología en la Carretera Austral	2018 - 2025	PER - MOP - SERNATUR	GORE	625.000	Proyecto iniciado	Informe de avance.
33. Puesta en valor turístico del Museo Regional y Red de Centros de Información Ambiental	2018 - 2022	CIEP - DIBAM - CONAF - U. Regional - PER - SERNATUR	GORE	162.500	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
34. Plataforma para el monitoreo ambiental de las ASP	2018 - 2021	CONAF - CIEP - PER - SERNATUR - MEDIO AMBIENTE	GORE	111.111	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
35. Ampliación de red de senderos de larga duración en ASP	2018 - 2022	CONAF - SERNATUR -NOLS – PER	GORE	367.500	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
36. Mejoramiento Sistema Eléctrico de Caleta Tortel.	2017 - 2018	MOP - JJVV - MESA PÚBLICO PRIVADA	MOP (PROPIR)	2.000.000	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.
37. Infraestructura habilitante en Campos de Hielo y San Lorenzo	2018 - 2021	CONAF - UTEM - MESA PÚBLICO PRIVADA - PER	SEREMI ECONOMÍA - SUBDERE	3.357.000	Proyecto construido.	Informe de inversión ejecutada.

LÍNEAS DE ACCIÓN PROPUESTAS	PLAZO ESTIMADO	RESPONSABLES (Responsable directo y equipo de apoyo)	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	MONTO REQUERIDO (M\$)	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<b>RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA</b>						
1. Programa de capacitación y desarrollo de proveedores locales.	2017-2022	SERCOTEC - INDAP - SERNATUR - FOSIS	SERCOTEC - INDAP - SERNATUR - FOSIS	13.000	Porcentaje de emprendedores capacitados integrados al programa.	Informe de las actividades de seguimiento.
2. Programa de emprendimiento turístico Provincia Los Glaciares.	2018-2022	SERCOTEC - SERNATUR - INDAP - MUNICIPIOS – FOSIS	SENCE - SERCOTEC - SERNATUR - INDAP - MUNICIPIOS - FOSIS	25.000	Porcentaje de emprendedores integrados al programa.	Informe de las actividades de ejecución del programa.
3. Taller de capacitación en patrimonio natural y cultural, enfocado a establecimientos educacionales y personal en contacto.	2017-2020	SERNATUR - MESA PÚBLICO PRIVADA - CNCA	SERNATUR -	5.000	Total de personas capacitadas en patrimonio natural y cultural.	Listado de asistentes y fotografías de las actividades de capacitación.
4.- Apoyar el desarrollo de las especialidades técnicas de turismo en colegios del territorio, favoreciendo la empleabilidad de sus egresados en la industria turística local.	2018 - 2021	MESA PÚBLICO PRIVADA - EDUCACION	GESTION	GESTION	Acta reunión con Seremi educación y DEM	Malla curricular
5. Giras Personal en Contacto con el turista (guías, garzones/as, recepcionistas, etc.	2018 - 2019	SERNATUR - MESA PÚBLICO PRIVADA	SERNATUR	6.300	N° de participantes del territorio	Informe de la gira
6. Fomento a Sellos S y Q a través de Programa de apoyo a la oferta turística u otro	2018-2021	SERNATUR	GORE	13.000	Cantidad de Sellos con Certificación	Certificados

7.- Desarrollo de un programa de capacitación y certificación de competencias laborales para puestos de trabajo en turismo, centrados en personal de contacto y guiados interpretativos y actividades de ecoturismo y turismo aventura.	2018 - 2022	MESA PÚBLICO PRIVADA - SERNATUR - SENCE - MUNICIPIOS	SENCE	150.000	Al menos 5 nuevos cursos de competencias laborales implementados.	Cursos dictados y 70% de alumnos inscritos certificados.
8.- Capacitar y desarrollar asesorías para lograr regularizar los emprendimientos turísticos que no cumplen con requisitos reglamentarios de infraestructura y equipamiento. Incluye difusión de los beneficios de certificación y registro.	2019 - 2021	MUNICIPALIDADES - SERCOTEC - SERNATUR -	SERNATUR	GESTION	Porcentaje de empresas turísticas asociadas a la campaña.	Informe de acciones ejecutadas en el destino.
9.- Gestiones y contacto con SEREMI educación para influir en el diseño de los programas de estudio, favoreciendo la historia regional y local con el objetivo de generar la identidad cultura local.	2018	MESA PUBLICO PRIVADA	GESTION	GESTION	Propuesta de contenidos programas para MINEDUC	Acta reuniones y/o informe de gestiones

LÍNEAS DE ACCIÓN PROPUESTAS	PLAZO ESTIMADO	RESPONSABLES (Responsable directo y equipo de apoyo)	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	MONTO REQUERIDO (M\$)	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<b>DESARROLLO DE PRODUCTOS</b>						
1. Capacitaciones en diseño, comercialización y desarrollo de productos turísticos.	2018	SERNATUR - MUNICIPIOS - EMPRESARIOS	SERNATUR	15.000	Total de nuevos productos incorporados a la oferta turística del destino en temporada media y baja.	Informe de evaluación

2. Potenciar la red de eventos deportivos de naturaleza y turismo de aventura.	2017 - 2018	PER - CORFO - SERNATUR	CORFO - SECTOR PRIVADO	112.500	Porcentaje de participantes satisfechos (85%) con las actividades organizadas.	Informe de ejecución del programa
3. Programa "Qué quiere mi gente para el desarrollo del turismo". Consistente en identificar ofertas innovadoras de turismo, determinar las brechas que se producen para lograr su formalización, a propósito que la reglamentación por lo general no contempla este tipo de iniciativa. Para ello se deberán proponer tecnologías simples y apropiadas para resolver problemas relativos a agua potable, alcantarillado, residuos sólidos, manipulación de alimentos, entre otros, que permitan salvar las principales brechas que impiden que las micro empresas resuelvan sus dificultades para formalizarse.	2018 - 2022	SERNATUR - MUNICIPIOS - COMUNIDAD LOCAL - MESA PÚBLICO PRIVADA	GORE - SERCOTEC - SERNATUR - MUNICIPIOS	35.000	Porcentaje de nuevas empresas formalizadas en el destino	Registro de nuevas empresas formalizadas que recurren a soluciones tecnológicas propuestas.
4. Apoyo para el fortalecimiento del turismo rural y desarrollo de una red de turismo rural patagónico.	2017 - 2020	INDAP	GORE	135.663	Porcentaje de empresas que se integran a la oferta de turismo rural.	Informe del programa de desarrollo
5. Programa de subsidios al emprendimiento e innovación.	2017 - 2018	CORFO - SERCOTEC - PER	CORFO - SERCOTEC - GORE - SECTOR PRIVADO	892.857	Porcentaje de empresas que cuentan con subsidio.	Informe del programa

6. Diseño de rutas científicas para el turismo en Aysén: las rutas de los museos de Aysén.	2017 - 2019	CIEP	CORFO	52.794	Porcentaje de empresas turísticas que integran las rutas en sus productos turísticos.	Informe del proyecto
7. Carretera Austral, catalizador y eje del desarrollo de la actividad del turismo en Aysén Patagonia. Busca incrementar la oferta regional de productos y servicios ligados a la carretera austral y sus transversales.	2017 - 2019	CIEP	CORFO	27.487	Total de productos incorporados a la oferta turística regional.	Informe del programa
8. Puesta en valor de Geositios y vestigios arqueológicos.	2018 - 2020	SERNATUR - SEREMI MEDIO AMBIENTE - SERNAGEOMÍN CNCA – MUSEO REGIONAL	GORE - SEREMI MINERÍA	15.000	Porcentaje del total de Geositios y sitios arqueológicos incorporados al registro de atractivos turísticos.	Informe de capacidad de carga de sitios turísticos
9. Programa para desconcentrar la oferta turística, diseñando experiencias que pongan en valor nuevas zonas de alto potencial, con énfasis en las áreas protegidas.	2019-2022	SERNATUR - MESA PÚBLICO PRIVADA - GORE - MUNICIPIOS - EMPRESARIOS – SENCE	GORE - CORFO - SERNATUR	124.000	Diseño y testeo de 10 nuevos productos turísticos asociativos. Implementación de 5 nuevos productos asociativos.	Informe de resultados de diseño y testeo de nuevos productos asociativos. Reporte de oferta en catálogos virtuales de operadores de 5 nuevos productos.

10. Rescatar y registrar tradiciones orales (Cultura inmaterial) para construir relatos turísticos que agreguen valor al producto local.	2018 - 2019	CNCA - MESA PUBLICO PRIVADA	CNCA	5000	Empresas/guías beneficiadas	Registros
11. Programa acompañamiento con equipo de profesionales que asesore - en el territorio - a empresarios y emprendedores en el desarrollo de iniciativas turísticas innovadoras y apalancamiento de recursos	2018 - 2022	CORFO - SERNATUR - GORE - MESA PÚBLICO PRIVADA	GORE - SERCOTEC - SERNATUR	35.000	Porcentaje de nuevas iniciativas aprobadas,	Informe anual con resultados del monitoreo validado.

LÍNEAS DE ACCIÓN PROPUESTAS	PLAZO ESTIMADO	RESPONSABLES (Responsable directo y equipo de apoyo)	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	MONTO REQUERIDO (M\$)	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<b>PROMOCION TURÍSTICA</b>						
1. Programa de calendarización de fiestas costumbristas.	2018 - 2022	GORE - CONSEJO DE LA CULTURA Y LAS ARTES - SERNATUR - MUNICIPIOS - EMPRESARIOS	GORE - CONSEJO DE LA CULTURA Y LAS ARTES - SERNATUR	7.500	Porcentaje de fiestas coordinadas del total de fiestas conocidas	Calendario de eventos programados del territorio
2.- Plan de promoción turística del destino	2017 - 2022	MESA PÚBLICO PRIVADA - GORE – SERNATUR	GORE - SERNATUR	54.167	Desarrollo de campañas de promoción en los medios propuestos.	Respaldo de campañas realizadas
3. Fichas Geositios	2017 - 2018	SEREMI MINERÍA	SEREMI MINERÍA	5.000	Porcentaje de Geositios catastrados	Informe de la Mesa Público Privada.
4.- Confección mapa territorial con los hitos relevantes y rutas de acceso	2018	MESA PÚBLICO PRIVADA - GORE – SERNATUR	SERNATUR	2.000	Mapa diseñado	Mapa diseñado



GESTIÓN Y GOBERNANZA						
LÍNEAS DE ACCIÓN PROPUESTAS	PLAZO ESTIMADO	RESPONSABLES (Responsable directo y equipo de apoyo)	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	MONTO REQUERIDO (M\$)	INDICADOR	Informe de ejecución de iniciativas comprometidas en el plan.
1 Fortalecimiento de la Gobernanza turística a través de la gestión de un coordinador territorial que apoye implementación del Plan ZOIT y apalancamiento de recursos.	2017-2022	SERNATUR - MESA PÚBLICO PRIVADA	SERNATUR - MESA PÚBLICO PRIVADA	54.000	Porcentaje de iniciativas ejecutadas del total comprometido en el plan de acción.	Cuenta pública del directorio de la Corporación al primer año de operación.
2. Fortalecimiento del Capital Social del territorio con foco en el trabajo inter e intra gremial, desarrollo de liderazgos, motivación, apoyo a dirigentes, apoyo a Corporación Glaciares, desarrollo de estrategias comunicacionales efectivas y eficientes, creación de redes.	2018 - 2021	MESA PÚBLICO PRIVADA	SERNATUR	20.000	Plan de trabajo formulado e implementada	Evaluación del proceso
3. Programa de asociatividad empresarial	2018	GREMIOS/CORPORACION GLACIARES	SERCOTEC PRIVADOS	15.000	Postulacion fondo "Juntos Sercotec"	Informe de actividades ejecutadas

4. Programa de concesiones turísticas en Áreas Silvestres Protegidas.	2018-2022	EMPRESARIOS - CONAF - SERNATUR	EMPRESARIOS	Requiere sólo gestión	Total de convenios de concesiones de uso público firmados.	Reporte de iniciativas implementadas que recibieron aportes públicos luego del apoyo brindado.
5. Proyecto modelo de comunicación para mejorar el flujo interno de información turística.	2017-2022	SERNATUR - MESA PÚBLICO PRIVADA - EMPRESARIOS - MUNICIPIOS	GORE - SERNATUR - MESA PÚBLICO PRIVADA	5.000	Porcentaje de empresarios y socios de la gobernanza del destino que utilizan la aplicación desarrollada.	Modelo o aplicación desarrollada
6. Proyecto sistema de monitoreo de Plan de acción "Provincia de Los Glaciares"	2018 - 2022	SERNATUR - DIRECTORIO ZOIT - GORE	SERNATUR	GESTION	Cobertura del levantamiento de información.	Informe de la Mesa Público Privada.
7. Gestión de Carretera Austral como producto turístico. (Territorio Glaciares)	2018 - 2019	CIEP - EUROCHILE - MOP - SERNATUR - GORE - TOMPKINS FUNDACIÓN, U. Regional - PER	CORFO - GORE - SECTOR PRIVADO	49.118	Porcentaje de empresas integradas en la gestión de la carretera como producto turístico.	Ficha publicada
8. Fomento y atracción de inversión privada en la Carretera Austral, vinculada con los objetivos de desarrollo del territorio.	2018 - 2023	CORFO - SERNATUR - CODESSER - EUROCHILE - PER	CORFO - SECTOR PRIVADO	13.000	Total de nuevas empresas incorporadas a la oferta turística regional.	Informe de la Mesa Público Privada.
9.- Implementar estrategia informativa que permita coordinar y mejorar información para el turista y la comunidad en torno a	2018 - 2021	MESA PUBLICO PRIVADA - MOP	GESTION	GESTION	Campaña implementada	Verificadores campaña comunicacional

Restricciones de uso en Ruta 7 de manera que facilite la planificación de tiempos de viaje.						
10.- Establecer mecanismos de coordinación de la gestión pública y privada en el territorio, liderado por la instancia de gobernanza del destino. Modelo de Gestión	2018	MESA PUBLICO PRIVADA	SERNATUR	GESTION	Modelo de gestión ZOIT	Documento "Modelo de gestión"
11.- Gestionar y/o fortalecer el trabajo con municipios, que permita lograr apoyos y flexibilidad para regularizar los emprendimientos, especialmente los que proponen innovaciones que rescatan la identidad y valores locales; e impulsar formulación Pladetur, entre otras estrategias de apoyo al desarrollo de la actividad turística.	2019	MUNICIPIOS - MESA PUBLICO PRIVADA	GESTION	GESTION	Empresas beneficiadas	Nuevos registros SERNATUR (de grupo empresas beneficiadas)
12.- Gestionar incremento de frecuencia de buses entre Villa O'Higgins y Tortel.	2018	MESA PUBLICO PRIVADA	GESTION	GESTION	Reuniones de coordinación con seremi transporte	Actas reuniones
13.- Establecer un mecanismo de coordinación de los servicios (sistema de turnos) que permita atender visitantes que llega a localidades apartadas en baja temporada.	2018	MESA PUBLICO PRIVADA	GESTION	GESTION	Reuniones de coordinación con gremios y empresas	Actas reuniones

14.- Gestionar incremento de frecuencia de buses entre Villa O'Higgins y Tortel.	2018 - 2021	MESA PUBLICO PRIVADA - MOP	GESTION	GESTION	Reuniones & acuerdos	Actas reuniones y acuerdos cumplidos
15.- Gestionar ante organismos pertinentes (Empresa privada, ministerio telecomunicaciones) propuesta de mejora de señales telefonía celular y conectividad virtual	2019 - 2021	MESA PUBLICO PRIVADA - MOP	GESTION	GESTION	Reuniones & acuerdos	Actas reuniones y acuerdos cumplidos
16.- Implementar estrategia de vinculación entre Directorio Publico privado y MOP que permita apoyar la inclusión de criterios turísticos y de sustentabilidad en las diversas iniciativas de Plan de infraestructura turística	2018 - 2021	MESA PUBLICO PRIVADA - MOP	GESTION	GESTION	Reuniones & acuerdos	Actas reuniones y acuerdos cumplidos
17. Proyecto sistema integral de información y catastro de servicios.	2018-2022	SERNATUR - MESA PÚBLICO PRIVADA - EMPRESARIOS MUNICIPIOS	GORE - CORFO - SERNATUR	75.000	Porcentaje de Información relevante levantada y operando en el sistema de información.	Informe de resultados de la medición de usuarios vigentes y grado de satisfacción de los mismo.
18. e-Red de información turística digital	2017 - 2018	PER - SERNATUR	CORFO	470.000	20 Apps desarrolladas	Plataforma digital en operación
19. Sistema de Big Data para la identificación de perfiles y preferencias de turista	2017 - 2018	PER - SERNATUR	CORFO - SECTOR PRIVADO	444.444	Porcentaje de empresas turísticas que emplean información en red.	Informe de usuarios

LÍNEAS DE ACCIÓN PROPUESTAS	SUSTENTABILIDAD DEL DESTINO						
	LÍNEAS DE ACCIÓN PROPUESTAS	PLAZO ESTIMADO	RESPONSABLES (Responsable directo y equipo de apoyo)	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	MONTO REQUERIDO (M\$)	INDICADOR	Informe de los talleres con fotografías y listados de asistencia.
E.1 Bienestar de las Comunidades Residentes	1.- Desarrollo de un programa de conciencia turística, con énfasis en la cultura y tradiciones locales y, promueva la conciencia sobre el valor y la fragilidad del medio natural, la importancia del manejo de residuos, eficiencia energética y uso de ERNC, entre otros.	2018 - 2019	SERNATUR - MESA PÚBLICO PRIVADA	SERNATUR	15.000	Porcentaje de empresas turísticas asociadas a la campaña.	Informe de acciones ejecutadas en el destino.
	2.- Capacitaciones sobre Límite de Cambio Aceptable (LCA).	2017-2018	SERNATUR - SEREMI MEDIO AMBIENTE - CONAF	SERNATUR	10.000	N° de capacitados	Listas asistencia
	3. Medición de indicadores de sustentabilidad turística.	2017-2022	SERNATUR - MESA PÚBLICO PRIVADA - CNCA - SEREMI MEDIO AMBIENTE - MUNICIPIOS	SERNATUR	20.000	Porcentaje de indicadores que registran condiciones de sustentabilidad desfavorables en el destino.	Informe de resultados del Acuerdo de Producción Limpia.

4. Coordinación ZOIT Glaciares con iniciativas sustentabilidad y ASP Hoja Ruta PER en apoyo al territorio.	2018 – 2021	MESA PUBLICO PRIVADA	CORFO	1.000.000	Centre de I+D+i implementado	Informe del programa
5. Tour de familiarización de la comunidad local.	2017 – 2018	SERCOTEC - SERNATUR - MUNICIPIOS - EMPRESARIOS	SERNATUR - GORE	5.000	Total de participantes en los viajes de familiarización.	Acuerdo comerciales y oferta en catálogos virtuales de operadores de 5 nuevos productos turísticos asociativos.
6. Implementar estrategia que salvaguarden las servidumbres de paso hacia los atractivos turísticos y localidades. (ej: instrumentos de planificación, gestión, etc)	2018 – 2021	MESA PUBLICO - PRIVADA - BIENES NACIONALES	BIENES NACIONALES	GESTION	Denuncias anuales efectuadas en el territorio / denuncias anuales resueltas, respondidas y/o verificadas	Informe campaña
7.- Desarrollo un programa de educación y conciencia ambiental turística, focalizado en niños como detonantes de cambios estructurales de conducta sociales, basado en iniciativas colaborativas público-privadas, donde el viaje al interior del territorio,	2018 - 2021	MEDIO AMBIENTE, SERNATUR, MESA PUBLICO PRIVADA	MEDIO AMBIENTE	10.000	Talleres y/o actividades desarrollados en la comunidad local.	· Informe de los talleres y actividades con fotografías y listados de asistencia.

sea una actividad fundante de valoración del mismo. (FPA)						
8.- Impulsar estudio referente a la percepción de la comunidad ante el desarrollo de la actividad turística en su localidad.	2018 - 2021	SERNATUR - GREMIOS	SERNATUR	15.000	Encuestas aplicadas	Informe anual con resultados del estudio
9.- Realización de encuentros y eventos afines con la temática de Desarrollo regional, Turismo y Sustentabilidad (ej: Experiencia Turismo sustentable, Difusión de prácticas sustentables, Modelos de negocio bajo óptica de sustentabilidad, uso ERNC, amenazas ambientales, otros); y asistencia de representantes territoriales a eventos en esta línea (regional y nacional).	2018 - 2021	MESA PÚBLICO PRIVADA - ACADEMIA	SERNATUR	10.000	Porcentaje de empresas que participan en encuentros sobre turismo sustentable realizados en el destino.	Lista de asistencia a los encuentros sobre turismo sustentable.

	10.- Determinar LCA u otro indicador para áreas urbanas saturadas. (ej. Tortel) Definir capacidad de acogida de la zona ante la creciente demanda turística e incorporar estos insumos en instrumentos de planificación (Ej. Población flotante v/s capacidad de Alcantarillado, Agua potable)	2019	MESA PUBLICO PRVADA - CORPORACION GLACIARES	CORP. GLACIARES	20.000	LCA por área definida	Informe LCA
	11.- Desarrollar protocolos y pautas de comportamiento para el visitante (Guía del buen turista).	2018	MESA PÚBLICO PRIVADA - SERNATUR - MUNICIPALIDADES	SERNATUR	5.000	Acta reunión coordinación y acuerdos con equipo de promoción SERNATUR	Guías impresas y distribuidas
E.2 Manejo de Recursos y Residuos	1. Difusión de medidas precautorias para controlar las amenazas ambientales producto de la interacción antrópica.	2018	MESA PUBLICO - PRIVADA	ONEMI	GESTION	Campaña de difusión	Informe campaña
	2.- Desarrollo de un proyecto integral de gestión de residuos sólidos, que considere la reducción, la reutilización y reciclaje	2018 - 2021	MESA PUBLICO - PRIVADA	MEDIO AMBIENTE	12.000	Porcentaje de empresas integradas al programa.	Total de residuos sólidos sometidos a programa de manejo.



	de los mismos, Introducir principios de reciclaje y puntos limpios: escuelas, actividades turísticas, fiestas y eventos.; en el que participe toda la comunidad local, además de involucrar al visitante promoviendo la práctica conductas responsables en su trayecto por el territorio.						
	3.- Vinculación de la gobernanza territorial con instrumentos de planificación territorial. (Pladecos, Pladetur, Prot, otros)	2019 - 2021	MESA PUBLICO PRIVADA - GORE	GESTION	GESTION	Reuniones con representantes DIPLADE/GORE, MUNICIPIOS y MINVU	Actas reuniones
E.2 Beneficios medio ambientales	1. Elaboración de Planes de Uso Público para PN Laguna San Rafael y Bernardo O'Higgins. Incluye Estudio sobre Límite de Cambio Aceptable (LCA).	2017 - 2018	CONAF - PER - SERNATUR	GORE - CONAF	90.000	Planes elaborados en las ASP	Informe de ejecución de actividades.
	2. Difusión y fiscalización de medidas precautorias para controlar las amenazas de desastres ambientales producto de la interacción antrópica.	2018	MESA PUBLICO - PRIVADA	ONEMI	GESTION	Campaña de difusión	Informe campaña

	<p>3.- Desarrollo de un proyecto integral de gestión de residuos sólidos, que considere la reducción, la reutilización y reciclaje de los mismos, Introducir principios de reciclaje y puntos limpios: escuelas, actividades turísticas, fiestas y eventos.; en el que participe toda la comunidad local, además de involucrar al visitante promoviendo la práctica conductas responsables en su trayecto por el territorio.</p>	2018 - 2021	MESA PUBLICO - PRIVADA	MEDIO AMBIENTE	12.000	Porcentaje de empresas integradas al programa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total de residuos sólidos sometidos a programa de manejo.</li> </ul>
	<p>4.- Vinculación de la gobernanza territorial con instrumentos de planificación territorial. (Pladecos, Ordenanzas, Pladetur, Prot, otros)</p>	2019 – 2021	MESA PUBLICO PRIVADA - GORE	GESTION	GESTION	Reuniones con representantes DIPLADE/GORE, MUNICIPIOS y MINVU	Actas reuniones
	<p>5.- Desarrollo de un programa de ordenanzas municipales, que cautele la preservación de los valores ambientales y culturales del territorio y, ordene la operación del sector turístico al</p>	2018-2022	SEREMI MEDIO AMBIENTE - MUNICIPIOS -	MUNICIPIOS - SEREMI MEDIO AMBIENTE	Requiere sólo gestión	Ordenanzas ambientales implementadas	Informe de ejecución de inversión es terrenos concesionados.

	interior del mismo.						
E.3 Beneficios Económicos	1. Acuerdo de Producción Limpia	2018 - 2022	SEREMI MEDIO AMBIENTE - SERNATUR - MUNICIPIOS – CONSEJO DE PRODUCCIÓN LIMPIA	CONSEJO DE PRODUCCIÓN LIMPIA	Sólo requiere gestión	Acuerdo de Producción Limpia implementado en el destino.	Informe de ejecución de actividades.
	2.- Desarrollar un programa mantenimiento de senderos y restauración de sitios que presenten síntomas de degradación por el uso turístico. Se sugiere estrategia de voluntariado	2019	MESA PUBLICO PRVADA - CORPORACION GLACIARES	CORP. GLACIARES	10.000	Senderos y sitios a restaurar V/S restaurados	Informe anual programa voluntariado
	3.- Generar instancias de conversación y coordinación con otros sectores productivos en torno a visiones desarrollo territorial, utilizando como insumo análisis situacional de actividades extractivas y productivas en lugares con potencial turístico.	2018	MESA PUBLICO PRIVADA	GESTION	GESTION	Reuniones con representantes de otros sectores productivos	Acta reuniones
	4.- Implementar incentivos que favorezcan el desarrollo de redes de	2018-2021	MESA PÚBLICO PRVADA	CORFO	40.000	Porcentaje de proveedores integrados a la red	Informe del proyecto

	<b>proveedores locales en turismo, basado en principios de comercio justo y la autenticidad de la producción artesanal.</b>						
--	---	--	--	--	--	--	--

## INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN

### Etapa de Postulación ZOIT

NOMBRE DE ACTIVIDAD	BREVE DESCRIPCIÓN	CONVOCANTE	LUGAR	FECHA	PARTICIPANTES
Reunión Informativa programa ZOIT	Informar a la comunidad de la Provincia Capitán Prat, acerca del Programa ZOIT y particularmente sobre la postulación de la ZOIT Provincia Capitán Prat.	SERNATUR	Cochrane. Mercado Municipal Tamango.	27 mayo 2015	El número total de participantes fue de 48 personas provenientes tanto del área pública como privada, destacando la participación de los Alcaldes de Cochrane y Tortel, el Gobernador Provincial, Seremi de Economía, Seremi de Bienes Nacionales, Director de Corfo, Conaf, Sernatur, así como representantes de variadas de agrupaciones y servicios públicos.
Reunión Informativa programa ZOIT	Informar a la comunidad de la Provincia Capitán Prat, acerca del Programa ZOIT y particularmente sobre la postulación de la ZOIT Provincia Capitán Prat.	SERNATUR	Cochrane. Mercado Municipal Tamango	15 Abril 2016	Asisten 30 representantes de diversos gremios de las comunas de Villa O'Higgins, Cochrane y Tortel. También se cuenta con la participación de los Alcaldes de Cochrane y Tortel, Gobernador Provincial, Seremi de Economía, Seremi de Bienes Nacionales, Director de Corfo, Conaf,
Constitución Directorio Publico privado provincia de los Glaciares	Constitución Directorio Publico privado provincia de los Glaciares	GREMIOS	Villa O'Higgins	15 Julio 2016	Se contó con la participación de 13 gremios, provenientes de todas las localidades de la provincia. Asistieron los alcaldes y encargados de turismo de las tres comunas , mas representantes de

					SERCOTEC, SAG, INDAP, CONAF, GOBERNACION y SERNATUR
Primer Taller de Participación para delimitación de polígono ZOIT	Se presenta propuesta de polígono preliminar para trabajo de ajustes al polígono en mesas de trabajo mediante la metodología de mapa parlantes.	Consultora	Tortel	02/08/2016	Entre los participantes se registran 44 actores privados, 10 funcionarios de los Municipios, 17 funcionarios de otros organismos públicos (SERNATUR, CONAF, GORE) y 3 profesionales de la consultora.
Segundo Taller de Participación para validación de polígono	Se presenta propuesta de polígono para validación de los actores locales de turismo. Aceptación y rectificación de delimitación.	Consultora	Cochrane	22/09/2016	Entre los participantes se registran 21 actores privados y 13 funcionarios de organismos públicos (SERNATUR, CONAF, GORE, Gobernación, SERNAPECSA, Ejército, Municipalidades de Cochrane y Tortel, Concejal de Villa O'Higgins).
<b>Etapa Construcción Plan de Acción</b>					
4 Talleres Locales para Fortalecimiento del Capital Social, previo a Plan de Acción	Un Taller de jornada completa en cada una de las localidades del Territorio, en el que se aborda a través del coaching ontológico, el trabajo colaborativo para ser parte de una comunidad y con miras a definir una visión de desarrollo territorial. (Se reitera taller en Cochrane)		Cochrane, Tortel, Villa O'Higgins Cochrane	25 de octubre Al 12 de noviembre 2016	En promedio 10 participantes por taller. Asisten miembros de los gremios de turismo de cada localidad y equipo Sernatur.
Taller de Planificación I	Inicia el trabajo de definición de visión de desarrollo turístico del territorio	Senatur Directorio Publico privado	Cochrane	29 de Marzo 2017	25 asistentes. miembros de todos los gremios de la provincia
Taller de Planificación II	Culmina definición de visión de desarrollo turístico del territorio y análisis de brechas de desarrollo	Guazzini Consultores Ltda.	Villa O'Higgins	12 de Mayo 2017	30 asistentes. miembros de gremios de las tres comunas y rep. De servicios públicos

Taller de Planificación III	Definición de acciones en torno a las Líneas estratégicas de acción		Tortel	02 Junio 2017	33 personas. Presencia de representantes de las 3 localidades y servicios públicos
Taller de Planificación IV	Priorización de acciones y conformación de equipos/comisiones por línea estratégica		Cochrane	23 de Junio 2017	34 asistentes. Presencia de representantes de todas las localidades, y diversos servicios públicos

El proceso de Formulación del Plan de acción para el territorio Provincia de los Glaciares fue desarrollado de manera conjunta entre el Equipo de Sernatur Aysén y la empresa Guazzinni Consultores. También fueron colaboradores clave en este trabajo los diversos servicios públicos que conforman la mesa Público privada del territorio.

Es proceso parte con un fuerte énfasis en torno a reactivar, motivar participación y fortalecer el trabajo con los gremios de toda la provincia (9 aprox). Posteriormente, se realiza un ciclo de 4 talleres territoriales en las principales localidades, a través del cual se fueron trabajando sistemáticamente los aspectos clave de una planificación estratégica, a saber: Taller i: Visión, objetivos generales y específicos; Taller ii: Diagnóstico de brechas y análisis FODA; Taller iii: Definir líneas estratégicas de acción. Taller iv: Priorización de acciones y conformación de equipos/comisiones por línea estratégica.

Los resultados de este trabajo en torno a las acciones concretas que conformarían el Plan de acción ZOIT, fueron complementados y analizados a la luz de las diversas intervenciones que contribuyen al desarrollo turístico del territorio, y que desde lo público se están llevando a cabo y/o están programadas para ser ejecutadas en los siguientes cuatro años (de manera de no duplicar y optimizar esfuerzos) en el territorio. En este etapa participaron: Seremi de Minería; Seremis de Medio ambiente, Sercotec, Corfo, Mop, Conaf, Sence, CNCA, Indap, Bienes Nacionales, Otros Programas de Sernatur, Per/Corfo. Ciep, entre otros. El plan final obtenido producto de este trabajo asociativo entre lo público - privado, fue validado por el territorio y el Comité de Seremis del turismo.