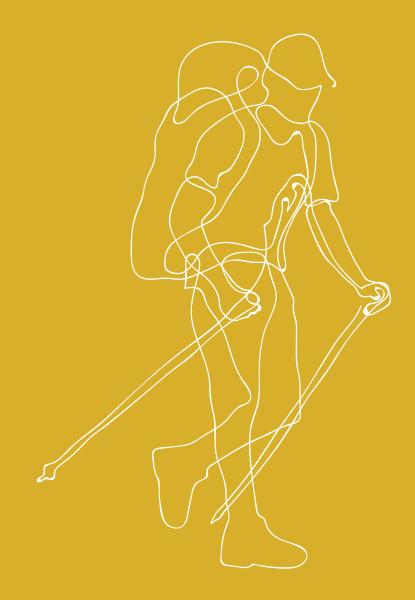
GUÍA DE ESTÁNDARES PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA en Áreas Protegidas





GUÍA DE ESTÁNDARES PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA EN ÁREAS PROTEGIDAS

1° Edición, diciembre 2021

Subsecretaría de Turismo Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Se autoriza la reproducción parcial de los contenidos de la presente publicación para los efectos de su utilización a título de cita o con fines de enseñanza e investigación, siempre citando la fuente correspondiente de título y autor.

Fotografías: SERNATUR y AMUY Chile

Subsecretaría de Turismo

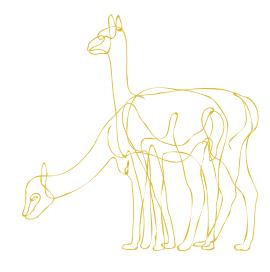
Dirección: Avenida Condell #679, Providencia, Santiago, Chile.

Desarrollado por Subsecretaría de Turismo

GUÍA DE ESTÁNDARES PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA EN ÁREAS PROTEGIDAS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	8
Pilares Para Puesta en Valor de las Áreas Protegidas	
1 Planificación Territorial	
1.1Introducción	
1.2 Principios y Objetivo	17
1.3 Líneas de acción	
1.4 Matriz resumen	
2 Diseño e Implementación de Infraestructura Turística	35
2.1 Introducción	
2.2 Principios y Objetivo	37
2.3 Líneas de acción	
2.4 Matriz resumen	
3 Información Turística al Visitante	49
3.1 Introducción	
3.2 Principios y Objetivo	52
3.3 Líneas de acción	53
3.4 Matriz resumen	59
4 Concesiones y Oferta Turística en el Áreas Protegida	
4.1 Introducción	
4.2 Principios y Objetivo	63
4.3 Líneas de acción	
4.4 Matriz resumen	73
5 Desarrollo de la Oferta Turística en el entorno del Área Protegida	76
5.1 Introducción	77
5.2 Principios y Objetivo	77
5.3 Líneas de acción	78
5.4 Matriz resumen	
Glosario	92
Bibliografía	96









IN TRO DU CCIÓN

INTRODUCCIÓN

El turismo sustentable es aquel que busca hacer de la práctica del turismo algo sostenible, reconociendo el impacto que esta pueda tener, poniendo especial foco en la protección del medioambiente y los recursos naturales, respetando la autenticidad sociocultural de las comunidades locales y generando un desarrollo económico viable en el largo plazo (Manual de Buenas Prácticas, Chile, por un turismo sustentable, SERNATUR, 2011).

El patrimonio natural de Chile está asociado a paisajes diversos que reúnen condiciones geográficas y ambientales que contienen la existencia de biodiversidad y ecosistemas únicos y frágiles a lo largo del país. Sin embargo, las intervenciones que se han realizado en las Áreas Protegidas en Chile, en el marco del desarrollo de esta actividad económica, han carecido de homogeneidad en diseño y materialidad, tanto entre las diferentes Áreas Protegidas como en el interior de las mismas.

En nuestro país, el Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Estado (SNASPE) está compuesto por 106 unidades. Administradas por la Corporación Nacional Forestal (CONAF), con el objetivo de mantener y conservar estas áreas, 43 de ellas corresponden a Parques Nacionales, 45 a Reservas y 18 a Monumentos nacionales.

Pero la creciente urbanización y -como consecuencia- la disminución de espacios naturales, ha repercutido en la población generándole la necesidad de buscar espacios que los

conecten con la naturaleza para la realización de diversas actividades. Sin ir más lejos, de una muestra de 4.628.425 turistas que llegan por motivo de vacaciones, el 42,5% lo hace motivado por la naturaleza de Chile, según el estudio el elaborado por Subsecretaria de Turismo para el año 2017 sobre turismo receptivo en nuestro país. En 2018 la cifra aumentó a un 49,1%, lo que indica una tendencia al alza.

Ese mismo año, se recibieron un total de 3.412.980 visitas según los registros que Conaf entrega al SNASPE. De ellas, 73% visitantes chilenos y un 27% de visitantes extranjeros. En el caso de la cantidad de visitantes chilenos, estas aumentaron un 16% respecto al 2017.

En 2019, la entrada efectiva de extranjeros a estas áreas del Estado fue de 987.913 personas, mientras que de residentes en Chile fue de 2.535.534 personas. Esto ha implicado que en 7 años se han casi duplicado las visitas al SNASPE.

Respecto al impacto económico que esto tiene para el país, se estima que el 65% de los ingresos percibidos por turistas de aventura permanecen en el país, creando 2,6 empleos locales por cada US\$100.000 de gasto, versus un 14% de los ingresos y 1,5 de empleos locales, para el turista masivo promedio.

Un ejemplo de la retribución económica que esto tiene para las naciones, puede apreciarse en el Estudio "Economic Impacts of tourism in protected áreas of Brazil" (Simardi Souza. Thapa.

Gonçalves de Oliveira & Diveira & Di

Las Zonas de Uso Público corresponden a un tipo de delimitación dentro de varias otras, que determinan los planes de manejo y planes de uso público. Sin embargo, son muy importantes, ya que en ellas se determina el porcentaje de territorio que es posible utilizar para el desarrollo de actividades y servicios relacionados con la visitación. Si bien, estas zonas varían en tamaño en cada área protegida, por lo general representan no más del 2% del territorio total de un Parque, quedando el resto del área destinado para actividades de conservación, monitoreo, investigación, entre otros.

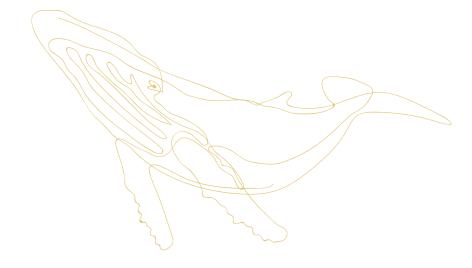
Atendiendo estas consideraciones, el desarrollo turístico -por lo tanto- debe planificarse y proyectarse como una actividad que perdure en el tiempo sin agotar el recurso, con el debido respeto y protección a las condiciones del ecosistema en el que se está inserto. También requiere de un trabajo intersectorial cuyos

marcos estén delimitados por la gestión de uso público, atendiendo por supuesto los puntos antes expuestos.

Por ello, el "Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable" del Gobierno de Chile, llevado adelante por la Subsecretaría de Turismo, plantea entre sus líneas de acción potenciar el desarrollo turístico en Áreas Protegidas, a través de la puesta en valor de su patrimonio natural y cultural, la entrega de productos y servicios turísticos con altos estándares de sustentabilidad y calidad.

En este contexto se crea esta Guía de Estándares para la Gestión Turística en Áreas Protegidas, documento que tiene como objetivo ser una herramienta para profesionales y técnicos de instituciones públicas, empresas de turismo y actores territoriales involucrados en la administración y gestión de la actividad turística en áreas protegidas estatales y su entorno. La guía busca aportar en el desarrollo de una gestión moderna de las unidades del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado, teniendo en cuenta las potencialidades del turismo como apoyo a la conservación y a la integración de las comunidades locales.

Este es un trabajo realizado de manera participativa con los diversos actores que forman parte de la administración, gestión y desarrollo de Áreas Protegidas de los servicios públicos y privados. Entre ellos están Subsecretaría de Turismo, la Corporación Nacional Forestal (CONAF) y Ministerio de Bienes Nacionales, Ministerio de Medio Ambiente, entre otros.



PILARES
PUESTA EN
VALOR EN
ÁREAS
PROTEGIDAS

PILARES PARA LA PUESTA EN VALOR DE LAS ÁREAS PROTEGIDA



Como se señaló anteriormente el turismo dentro de las áreas protegidas se desarrolla en las Zonas de Uso Público, las que corresponden a un tipo de delimitación dentro de varias otras, que determinan los planes de manejo y planes de uso público. Si bien, estas zonas varían en tamaño en cada área protegida, por lo general representan no más del 2% del territorio total de un área, quedando el resto destinado para actividades de conservación, monitoreo, investigación, entre otros.

El turismo en áreas protegidas, por lo tanto, debe planificarse y proyectarse como una actividad que perdure en el tiempo sin agotar el recurso, respetando la condición ecosistémica en la cual se está inserto y que además se está protegiendo. De esta forma, al buscar maneras de propiciar un desarrollo sostenible del turismo en pos de la conservación, identificando brechas para el progreso de la actividad en estas zonas, las cuales tienden a repetirse a lo largo del sistema, tales como;

- •Planificación turística en áreas protegidas emergente o incipiente.
- •Vinculación turística de las comunidades cercanas a las áreas protegidas reducida.
- •Sistema de transporte público reducido y no acorde a las temporadas turísticas.
- •Infraestructura y equipamiento con accesibilidad universal reducida.

- •Diseño y construcción sustentable de infraestructura que involucre un financiamiento planificado y asegurado
- •Desarrollo de Contenidos unificados o estandarizados, que faciliten la recepción, interpretación e interacción de la información por parte del visitante.
- •Diferentes sistemas de concesiones en área protegidas.
- •El área protegida debe participar en programas o iniciativas de sensibilización o capacitación de emprendedores y/o empresarios turísticos interesados en vincularse activamente con el área protegida y su entorno.

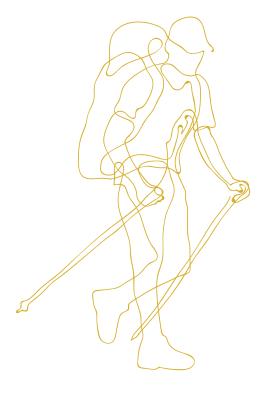
Para consolidar el crecimiento local y fomentar el uso público de las AP de forma sustentable, es fundamental generar objetivos estratégicos que permitan abordar los distintos ámbitos de desarrollo.

Para realizar el proceso de puesta en valor se han definido cinco pilares centrales donde se agrupa cada una de las etapas que deben generarse para logar una gestión turística eficaz en torno a las áreas protegidas. Los pilares de la puesta en valor de las áreas protegidas son:

- 1) Planificación Territorial.
- 2) Diseño e implementación de Infraestructura Turística.
- 3) Información turística al visitante.
- 4) Concesiones y oferta turística al interior del área protegida.
- 5) Desarrollo de la Oferta Turística del entorno de las áreas protegidas.

Entre las líneas estratégicas definidas por la Subsecretaría de Turismo 2019-2022.

- Impulsar el desarrollo turístico sustentable mediante la ejecución de los lineamientos estratégicos sectoriales.
- Potenciar el desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado.
- Generar condiciones para focalizar inversiones del sector público y/o promover las del sector privado en las zonas de interés turístico.
- Potenciar la articulación internacional para atraer turistas e intercambiar experiencias exitosas para el desarrollo del sector.
- Velar por la coherencia de las actividades o programas asociados al turismo que ejecutan los servicios públicos con las políticas del sector para el funcionamiento del sistema institucional para el desarrollo del turismo.
- Generar información necesaria para coordinar, diseñar y proponer políticas públicas que favorezcan el desarrollo sustentable y la promoción de la actividad turística.



A continuación se detalla cada uno de los pilares de la puesta en valor turística de las áreas protegidas, considerando objetivo, principios y líneas de acción.



1. PLANIFICACIÓN TERRITORIAL

1.1 INTRODUCCIÓN

La planificación territorial es fundamental para determinar la organización del uso que tienen las AP según los distintos tipos de público, por lo que para lograr consolidar una gestión turística bajo los principios transversales del Plan de Acción de Turismo Sustentable en Áreas Protegidas (SST, 2015), hay que entender que el turismo se desarrolla en las Zonas de Uso Público, áreas definidas por instrumentos de planificación; los que son elaborados, en el caso del SNASPE, por la Corporación Nacional Forestal (CONAF). Respecto a los planes de manejo, se zonifica y norma el territorio en distintas categorías considerando aspectos relacionados con la conservación, uso y gestión del lugar.

La orientación de la planificación se encamina a la adquisición de una estructura espacial adecuada para un desarrollo eficaz de las políticas económicas, sociales, culturales y ambientales dentro del marco legislativo vigente, para así lograr las metas del desarrollo sustentable involucrando a las comunidades locales como parte importante de la experiencia del visitante.

El desarrollo turístico, por lo tanto, se debe planificar y proyectar como una actividad que perdure, respetando las condiciones ecosistémicas que vayan en línea con el desarrollo sostenible del turismo y la conservación, identificando brechas para el desarrollo de las actividades en estas zonas y en su entorno. Es por esto que el foco debe contar con:

- Desarrollo de las Áreas Protegidas que involucre también el desarrollo de los entornos físicos y socioculturales con la meta de la sustentabilidad:
 - •Fortalecimiento a las gobernanzas locales a través de los procesos participativos.
 - •Vinculación entre los diversos instrumentos de planificación existentes en un territorio, tanto los instrumentos al interior del área protegida (plan de manejo u otro), como los instrumentos al exterior (ordenanzas, zonas de interés turístico (ZOIT), plan de turismo (PLADETUR), plan regulador, otros).
- Herramientas de planificación con metas a corto, mediano y largo plazo, donde se involucre a la comunidad como contraparte
 - •Cartera de inversión y mantenimiento de la infraestructura que involucre el diseño, construcción y mantenimiento.
 - Estimación de intensidad de uso público considerando un plan de monitoreo, recursos humanos para la operación y administración de las Áreas Protegidas.



1.2 OBJETIVO Y PRINCIPIOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Fortalecer la planificación territorial en el área protegida en pos del turismo, integrando las instancias con las comunidades con la finalidad de un desarrollo sustentable comprometido.

Principios en que sustenta el estándar son:

A. Implementaciones de Planes con metas verificables

El desarrollo de una planificación con zonificaciones estandarizadas que contemple, dentro de su desarrollo, metas cuantificables y verificables a corto, mediano y largo plazo; involucrando el desarrollo de las AP, de los entornos físicos y socioculturales con el fin superior de la sustentabilidad.

Siendo los recursos humanos gran parte de la capacidad operativa de los servicios asociados a las AP, estos deben ser considerados en todas las etapas del ciclo proyectual, desde la planificación, diseño, construcción, mantenimiento, mitigación y contingencia, para generar una visión global de la inversión de la operatividad.

B. Planificación de Infraestructura interna y externa

Entendiendo la planificación territorial como una jerarquización que involucra holísticamente al territorio circundante, es importante generar una vinculación entre los diversos instrumentos de planificación existentes en un territorio; tanto al interior del área protegida (plan de manejo, plan de uso público, etc.), como al exterior (ordenanzas, ZOIT, PLADETUR, plan regulador, otros), para permitir integrar las experiencias del visitante, a los usuarios administrativos, a gestores turísticos externos y a la comunidad.

C. Gobernanza Local

Entendiendo que las gobernanzas locales involucran tanto a las autoridades comunales como la sociedad civil, el fortalecimiento de ellas para la gestión y fiscalización de los destinos vinculados a las áreas protegidas, genera una vinculación directa y sentido de apropiación del territorio, reforzando las actividades y servicios turísticos.



17

1.3 LÍNEAS DE ACCIÓN

Una planificación territorial exitosa debe trascender a través del tiempo existiendo un reconocimiento mutuo entre las comunidades aledañas, los objetos de conservación y los usuarios de las áreas protegidas. Para esto es importante considerar lo siguiente:

1.3.1 ANTECEDENTES DEL ÁREA PROTEGIDA

La planificación es un proceso que permite estructurar cómo se van a ejecutar distintas actividades de una manera establecida, con el fin de alcanzar los objetivos planteados por una determinada área protegida, basado en las directrices institucionales como políticas de acción y normativas.

La finalidad de generar una planificación de un área protegida tiene como objetivos:

- Describir y definir el área protegida.
- •Describir y definir la zona de influencia del área protegida.
- •Ordenar, priorizar y diversificar el desarrollo de actividades .
- •Mejorar la calidad de atención de los usuarios.
- •Integrar la visión de diversos agentes en la planificación (residentes, gestores de turismo y visitantes).

El equipo planificador responsable de generar el Plan de Manejo en el área protegida será el encargado de la recopilación de antecedentes necesarios, para que la preparación y conceptualización de la planificación pueda implementarse.

Dentro de los antecedentes para indicar las orientaciones, restricciones, disposiciones e iniciativas que deben ser consideradas en la formulación del Plan de Manejo, desde un contexto legal, técnico y sociocultural, se hará un análisis territorial que incorporará:

- Instrumentos legales.
- Estrategias, políticas y planes.
- · Instrumentos técnicos.
- Selección de objetos de conservación.
- Análisis de amenazas.

Si bien este análisis tiene como finalidad generar cartografías asociadas a cada punto mencionado anteriormente, es necesaria una revisión bibliográfica de los puntos mencionados en el Manual para la planificación de las áreas protegidas del SNASPE (CONAF, 2017) definidos en la Etapa 1. Esto se puede complementar con un análisis de las gobernanzas locales, para generar instancias de participación ciudadana que sean el eje central en la planificación.



En el caso de las áreas protegidas, los procesos de participación presentan un marco legal que involucran los siguientes documentos:

- Norma de Participación Ciudadana de CONAF.
- Ley 20.500 sobre Participación Ciudadana.
- Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.
- Ley 19.880 establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- Convenio 169 Organización Internacional del Trabajo y Decreto Supremo N° 66 que reglamenta las Consultas Indígenas.
- Ley 20.249 sobre Bordes Costeros de Pueblos Originarios.
- Ley 19.253, Ley Indígena.

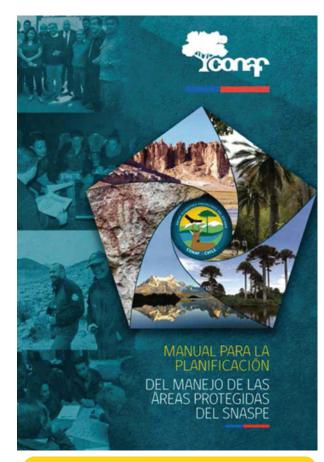
Los objetivos de la planificación en las áreas silvestres están definidos según los siguientes manuales:

• Manual para la planificación de las áreas protegidas del SNASPE (CONAF. 2017):

Aborda la planificación de las áreas protegidas del SNASPE para el desarrollo de sus Planes de Manejo centrado en dos etapas ("Preparar y Conceptualizar" y "Planificar") y dieciséis fases, que se presentan de forma secuencial teniendo en cuenta aspectos como la operatividad y la trazabilidad en la gestión de dichos territorios (Pags. 19 y 20).

• Manual para la formulación de Planes de Uso Público (CONAF, 2014):

Se estandariza una metodología y procedimientos de aplicación que posibiliten orientar, ordenar y monitorear el desarrollo del uso público en las unidades que conforman el SNASPE. Este contempla directrices institucionales manifiestas en las políticas y normativas para el desarrollo del uso público, particularmente para los tres ámbitos que comprende: educación e interpretación ambiental, investigación y recreación-turismo sustentable. El plan de Uso Público constituye un plan específico o subplan del Plan de Manejo, por lo que cada año se debe evaluar para fines de re-planificación del uso público.



Manual para la planificación de las áreas protegidas del SNASPE (CONAF, 2017).

https://www.conaf.cl/parques-nacionales/normativa-y-reglamento/



Manual para la formulación de Planes de Uso Público (CONAF, 2014).

https://intra.conaf.cl/descarga/manuales/

1.3.2 INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN

El área protegida zonifica y proyecta a corto, mediano y largo plazo su uso a través de metas cuantificables.

A. Estudio de Línea Base

Es necesaria la generación de un estudio de línea de base de cada área protegida, así con la información recopilada se pueden identificar aspectos importantes para la planificación de Planes de Manejo y, por consiguiente, para los Planes de Uso Público. Para esto hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

A.1. Elección de objetos de Conservación (OdeC):

En lo posible los objetos a seleccionar serán asociados a elementos espaciales definidos, para poder precisar los métodos de conservación.

• Objetos de Conservación Biológicos (OCB):

Conservar la biodiversidad de un determinado lugar representa un desafío mayor que, en muchos casos, es difícil hacer operativo. Una de las formas para resolver este problema es seleccionar un conjunto reducido de Objetos de Conservación Biológicos. Además, hay que asegurar que representen la totalidad de la superficie del área protegida, así como los múltiples niveles de organización de la biodiversidad.

• Objetos de Conservación Culturales (OCC):

Los candidatos a objetos de conservación cultural previamente identificados podrán ser agrupados cuando exista conectividad entre ellos. En este contexto, se entiende que están conectados cuando hay una relación histórica y cultural entre distintas regiones y épocas, además de traspasar generaciones. Para esto es fundamental la participación de las comunidades locales.

A.2. Análisis de Amenazas:

Se analizarán las amenazas directas que causan o pueden causar la destrucción, deterioro o degeneración de los objetos de conservación:

• Priorización de amenazas:

A través de los criterios establecidos en los Estándares Abiertos para la Práctica de la Conservación (CMP, 2013) se revisan las amenazas, definiendo:

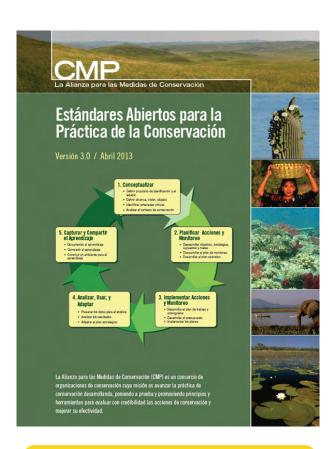
- Alcance.
- Gravedad.
- Tiempo de recuperación.

• Análisis de Vulnerabilidad al Cambio Climático:

Definir según los siguientes criterios:

- Exposición.
- Sensibilidad.
- Capacidad de adaptación.

Para más información se debe revisar: Estándares Abiertos para la Práctica de la Conservación (CMP, 2013).



Estándares Abiertos para la Práctica de la Conservación (CMP 2013).

https://conservationstandards.org/wp-content/uploads/sites/3/2020/10/CMP-0pen-Standards-V3-Spanish.pdf.

B. Manejo del área silvestre protegida

El plan de manejo es la herramienta con la cual se planifica la gestión de los bienes ecológicos en las áreas, para resguardar el ecosistema, la calidad de las aguas y suelos; incluyendo el manejo y desarrollo del parque y reconociendo los proyectos que le afectan directa e indirectamente.

En este, además, se deberá considerar la inversión asociada a los diferentes programas del área protegida.

Van descritos los antecedentes generales, los rasgos biofísicos, socioeconómicos, los usos del área y se explica cuál es la importancia que tienen a nivel ecológico, recreativo, educativo, científico e internacional. También es importante la descripción de los proyectos que afectan a esta área, de forma de poder tener en consideración las amenazas a los objetos de conservación.

Las zonificaciones que deben tener son las siguientes:

• Zona Primitiva:

Está constituida normalmente por áreas naturales con pocas alteraciones causadas por el hombre, pudiendo encontrarse con especies únicas de flora y fauna, ecosistemas o fenómenos naturales de valor científico, las que por sus características son suficientemente resistentes para tolerar un moderado uso público.

• Zona de uso extensivo:

Esta zona es definida como un área principalmente en estado natural, pero que también puede tener sectores alterados por el hombre. Contiene ejemplos del paisaje general y características significativas del Parque, con una resistencia adecuada para actividades recreativas y educativas en un ambiente primordialmente natural. También representa una transición entre la zona de mayor concentración del uso público y aquellas zonas primitivas con características de desarrollo más restringido.

• Zona de uso intensivo:

Está constituida por un área de reducida superficie, destinada a albergar construcciones para la administración y manejo de la unidad, obras públicas y otras actividades no concordantes con los objetivos de manejo.

• Zona de uso especial:

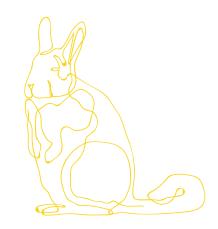
Está constituida por un área de reducida superficie, destinada a albergar construcciones para la administración y manejo de la unidad, obras públicas y otras actividades no concordantes con los objetivos de manejo.

• Zona Intangible:

Áreas naturales que han sufrido poca alteración causada por el hombre, porciones o elementos de ecosistemas únicos o frágiles y especies de flora o fauna, o bien, fenómenos naturales que requieren una protección mayor, sin perjuicio de las influencias de la naturaleza. El uso de esta zona está orientado hacia la investigación científica, monitoreo del medio ambiente, protección de ecosistemas y la protección de recursos genéticos.

Para mayor información se puede revisar:

Normas de Manejo del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado,



C. Uso Público

El plan de uso público contempla la participación de agentes locales desde el inicio de su proceso de elaboración, considerando a las personas que estén vinculadas a la gestión de áreas protegidas; como operadores de servicios turísticos sustentables, proveedores de otro tipo de servicios, o aquellos con la posibilidad de aportar técnicamente a la administración del área, como el Municipio, Sernatur, Cámaras de Turismo, organismos no gubernamentales ambientalistas o de otra índole.

Para mayor información revisar:

Manual para la planificación del manejo de las áreas protegidas del SNASPE, 2017.

Manual para la formulación de planes de uso público en las áreas silvestres protegidas del estado:.

Las portadas a estos manuales se encuentran en el punto 1.3.1.

C.1. Plan de uso público: estratégico

El ASPE cuenta con información para el análisis de la relación del área con el destino turístico, en el cual se inserta su vínculo con mercados emisores y la industria del turismo que le permitan identificar cómo mínimo la etapa de maduración del destino, la jerarquía del destino, imagen del destino, los principales mercados turísticos, las localidades emisoras, los circuitos de flujo del destino, la cadena de valor turístico del destino, infraestructura habilitante, factores políticos y administrativos, factores económicos, factores culturales y sociales, entre otros.

El plan de uso público va asociado a una cartera de proyectos internos que son capaces de albergar los distintos usos administrativos y gestión de personal, lo que se ve reflejado en un plan de acción y una cartera de inversiones que, según el Manual de Planes de Uso Público (CONAF, 2014), tiene los siguientes principios:

- •Compatibilidad con los lineamientos técnicos y administrativos del respectivo Plan de Manejo.
- •Diversificación del desarrollo ecoturístico.
- Presentación de opciones de servicios ecoturísticos para distintos segmentos de visitantes.
- •Participación comunidades insertas y/o aledañas.
- •Viabilidad ambiental del desarrollo ecoturístico.

Los planes de inversiones van directamente relacionados con el pilar de Concesiones y Servicios Estratégicos, y los proyectos a elaborar deben identificarse con algunas de las siguientes áreas para priorizar ideas que puedan concretarse mediante la aplicación de diversos mecanismos; como la participación de terceros en inversiones en el ámbito de concesiones o la presentación de proyectos por parte de la Corporación, para optar a financiamiento por fondos sectoriales (ejemplo FNDR, los fondos de desarrollo regional) y otras oportunidades que se pueden captar a nivel regional o nacional de la Gerencia de Áreas Silvestres Protegidas:

- Proyectos de Recreación Turismo.
- Proyectos de Educación e Interpretación Ambiental (EDAM).
- Provectos de Investigación.

En relación a los diversos usos, se recomienda consultar el siguiente documento:

Pautas o recomendaciones relacionadas con códigos de conductas o de comportamiento para usuarios y usuarias del SNASPE.

C.2. Intensidad de uso público

Se debe identificar el uso histórico que ha tenido el área silvestre protegida, de manera descriptiva, identificando el tipo de actividades, los sectores utilizados, y los problemas y beneficios acontecidos.

En cuanto al potencial, deberá considerarse el aporte del área silvestre protegida al desarrollo local, regional y nacional, como articulador de un cluster (o en español: encadenamientos o redes productivos) de turismo, de centro de investigaciones y de un ambiente propicio para el desarrollo de actividades del sector educativo en todos los niveles. Todos ellos con oportunidad de uso del área silvestre protegida, considerando sus intereses particulares y comunes con la gestión de protección y manejo de dichos territorios.

Para el análisis se recomienda reunir los antecedentes de registros de visitantes que maneja el área protegida y los datos que proporcionen sus respectivas concesiones.

Este punto va directamente relacionado con el nivel de satisfacción que mantienen los usuarios con las áreas protegidas, y a su vez, entrega conocimiento sobre las expectativas que tienen los usuarios respecto al desarrollo del uso público de las unidades de manejo.

El nivel de impacto ambiental que produce un grupo de turistas está relacionado directamente con distintas variables, como el tipo de actividad recreativa que hacen, la duración de su estancia, la época del año considerada, la tipología y el comportamiento del usuario, la movilidad de éstos por el destino turístico, la fragilidad ecológica del ambiente considerado, y las medidas de gestión y restauración que los gestores deciden aplicar en el destino dotándolo de medidas que amplíen esa capacidad.

A continuación, se exponen las modalidades para determinar la intensidad según el Manual de uso público (CONAF, 2014).

• Capacidad de Carga:

Se refiere al número de visitantes que puede recibir un determinado lugar en función de sus características físicas (dimensiones, accesibilidad). Está directamente ligada a los recursos y al tipo de actividades. Se aplica preferentemente a espacios reducidos (estacionamientos, miradores, salas) o lugares frágiles o vulnerables ambientalmente.

• Capacidad de los servicios o capacidad instalada:

Es la capacidad física de los equipamientos creados en destinos turísticos o en un enclave visitado para dar servicio a los visitantes (aparcamientos, centros de visitantes, áreas recreativas, exposiciones, etc.).

• Límite de Cambio Aceptable:

Uno de los puntos claves en la planificación del uso público es conocer con objetividad cuándo los impactos comienzan a ser demasiado graves e irreversibles, es decir, cuál es el límite de cambio que admite el lugar (sitio de visita) o un recurso determinado. Por tanto, corresponde al nivel de degradación reversible que puede posibilitar un sitio de visita o recurso específico existente en este, como resultado de la presión ambiental generada por las instalaciones y actividades recreativas, educativas u otras.

Los indicadores que se seleccionen, entre otras cualidades, deben reflejar el impacto, y a la vez facilitar su monitoreo para tomar decisiones de manejo respecto al impacto que muestran los recursos (naturales o culturales) que han sobrepasado su nivel de tolerancia de cambio.



Se recomienda revisar el siguiente documento:

Metodología para la Determinación de Intensidad de Uso Público en Áreas Silvestres Protegidas (AMBAR-CONAF, 2000).



MANUAL DE APLICACIÓN INTENSIDAD DE USO PÚBLICO EN AREAS SILVESTRES PROTEGIDAS

METODOLOGIA PARA DETERMINAR INTENSIDAD DE USO PÚBLICO EN AREAS SILVESTRES PROTEGIDAS

MA<u>NU</u>AL DE APLICACIÓN AGOSTO 2000



PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO

FINANCIAMIENTO



GOBIERNO DE CHILE CORPORACION NACIONAL FORESTAL

CONTRAPARTE - BENEFICIARIA



CONSULTOR

conaf

-1

Metodología para la Determinación de Intensidad de Uso Público en Área: Silvestres Protegidas (AMBAR-CONAF, 2000).

C.3. Idoneidad actividades turísticas

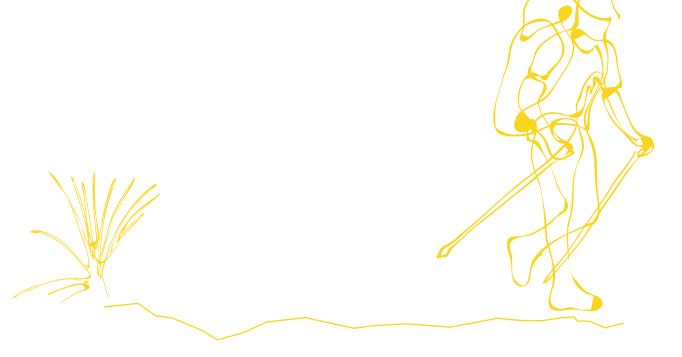
Todas las actividades turísticas que se lleven a cabo dentro del plan de uso público deberán ser catastradas y concordantes entre sí, cuidando los objetos de conservación biológicos y resaltando los objetos de conservación culturales, sin que el desarrollo turístico de estos puedan impactar de forma significativa en su ejecución.

Para esto se generarán informes técnicos de compatibilidad (ITC), según la caracterización y la oferta turística dentro del área protegida como del área de influencia, como se desarrolla en el capítulo II.4 del Manual de Planes de Uso Público (CONAF, 2014): Procedimiento Para La Planificación Del Uso Público En Unidades Del SNASPE.

C.4. Impactos del turismo

Es importante realizar un proceso de investigación del área protegida en donde se monitoreen las visitas. Para ello, es trascendental:

- •Revisar y analizar las estadísticas de visitas.
- •Conocer el porcentaje de turistas de la región en que se ubica el área protegida.
- •Monitorear los patrones de uso del área.



C.5 Integración al destino turístico

El ASPE cuenta con información para el análisis de la relación del área con el destino turístico en el cual se inserta, su relación con mercados emisores y la industria del turismo, que le permitan identificar cómo mínimo la etapa de maduración del destino, la jerarquía del destino, imagen del destino, los principales mercados turísticos, las localidades emisoras, los circuitos de flujo del destino, la cadena de valor turístico del destino, infraestructura habilitante, factores políticos y administrativos, factores económicos, factores culturales y sociales, entre otros.

Mayor información en Guía de Evaluación de la Experiencia del Visitante (Subsecretaría de Turismo, 2018).



Guía de Evaluación de la Experiencia del Visitante (Subsecretaría de Turismo 2018)

http://www.subturismo.gob.cl/documentos-tecnicos/

1.3.3. INTEGRACIÓN HERRAMIENTAS DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL

Las herramientas de ordenamiento territorial son aquellas descritas a través de la legislación vigente, que son importantes de revisar y de tener en consideración en el desarrollo de las áreas protegidas.

Los instrumentos que son importantes de revisar para la planificación de las áreas protegidas son las siguientes:

Tabla N° 1: Herramientas de Ordenamiento
Territorial Vinculadas al Turismo

NOMBRE	MATERIA	ALCANCE	SIGLA
Plan de Manejo	Instrumento técnico de gestión que nos permite el aprovechamiento sustentable de un área protegida.	Áreas Protegidas	РМ
Zona de Interés Turístico	Herramienta reconocida por la Ley del Turismo N° 20.423 para priorizar la ejecución de programas y proyectos públicos de fomento al desarrollo de la actividad turística, como la asignación de recursos destinados a obras de infraestructura y equipamiento necesarios.	Zona turística comunal o intercomunal	ZOIT
Plan de Desarrollo Turístico	Herramienta de planificación participativa, que reúne todas las potencialidades, ventajas competitivas y recursos, para definir líneas de acción que favorezcan el desarrollo local y la promoción del turismo en la comuna como eje estratégico .	Comunal	PLADETUR
Plan de Desarrollo Comunal	Instrumento indicativo que cada municipio debe tener según la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y debe orientar el desarrollo de la comuna.	Comunal	PLADECO
Estrategia Regional de Desarrollo	Instrumento rector de la planificación regional, su orientación es a largo plazo y su principal utilidad es mostrar el sentido de la acción, el cómo se logrará y los énfasis (voluntad) para el desarrollo de la región.	Regional	ERD

Además, en zonas pobladas es posible que nos encontremos con Instrumentos de Planificación Territorial (IPT) orientados a la zonificación, dónde se incluyen las posibilidades de uso y restricciones que pueden afectar a las Áreas Protegidas.

En la siguiente tabla se enumeran aquellas a las que se le debe verificar su existencia para revisar compatibilidades en zonas o localidades cercanas:

Tabla N° 2: Instrumentos de Planificación Territorial Vinculadas al Turismo

Fuente: Elaboración propia

NOMBRE	MATERIA	ALCANCE	SIGLA
Plan Regulador Comunal	Instrumento de planificación que orienta y regula el desarrollo urbano de la comuna, estableciendo dónde y cómo podemos construir, mediante un conjunto de normas urbanísticas que deben cumplir todos los propietarios de un terreno -tanto público como privado- procurando así una ciudad sustentable e integrada.	Comunal	PRC
Plan Seccional	En caso que no exista Plan Regulador Comunal vigente, se podrán aprobar Planes Seccionales.	Área Urbana sin un PRC	
Plan Regulador Intercomunal	Instrumento de planificación territorial, que norma la utilización del territorio en las zonas no urbanas, es decir, fuera de los radios urbanos de las respectivas comunas de una región.	Intercomunal	PRI
Plan Regulador Metropolitano	Es el resultado de un diagnóstico participativo de las entidades públicas y privadas, que han contribuido con puntos de vista específicos, permitiendo de esta manera un escenario de planificación comprometido para elevar las condiciones de vida de los residentes de la zona conurbada.	Intercomunal	PRM
Plan Regional de Desarrollo Urbano	Complemento espacial fundamental para la materialización de los lineamientos de la Estrategia Regional de Desarrollo, relacionándose fuertemente con la imagen objetivo que se le quiere dar a la Región, siendo una herramienta eficaz para fijar territorialmente las Políticas de Gobierno Regional y favorecer el progreso de los Asentamientos Humanos de la Región dentro de su ámbito de acción.	Regional	PRDU
Plan Regional de Ordenamiento Territorial	Instrumento que orienta la utilización del territorio de la región para lograr su desarrollo sustentable, a través de lineamientos estratégicos y una macro zonificación de dicho territorio.	Regional	PROT

1.3.4. PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN TURÍSTICA

A. Planificación turística

La planificación turística tiene como finalidad generar un Plan Maestro del área protegida, dónde se explica de manera informativa cuáles son las áreas protegidas con potencial turístico.

Una vez priorizada dicha zona de protección dentro del Plan Maestro del área protegida, se establece el desarrollo de los estudios que permiten clarificar y determinar las zonas de intervención y su intensidad de uso.

El Plan Maestro busca generar una visión común de desarrollo para el parque, para que de forma gráfica y entendible se diferencien las distintas áreas de uso, tomando en cuenta:

- Análisis de Territorio.
- Zona de emplazamiento de infraestructura en cada área definida para tal.
- Senderos y recorridos.
- Identificación de actividades de turismo que incluyen el comercio local.
- Tipo de infraestructura habilitante.

Toda esta información debe ser evaluada anualmente, fundamentalmente en el Plan de Uso Público con el fin de poder monitorear y generar el Programa Operativo Anual, por lo que deben identificarse:

- Los objetivos del uso público.
- Metas programadas.
- Impacto social.
- · Viabilidad ambiental.
- · Sostenibilidad financiera.
- Percepción de imagen corporativa por parte de los(as) usuarios(as).
- Productos logrados (investigación).
- Beneficios locales.
- Alianzas estratégicas.
- Gestión de concesiones.

Para tener más información al respecto se pueden revisar la siguiente información:

Ley 20.423, establece un esfuerzo del Estado en favor del desarrollo sustentable del Turismo en las Áreas Protegidas, convergiendo la conservación de los recursos naturales y culturales con un desarrollo sustentable.

Política para el Desarrollo del Ecoturismo en Áreas Silvestres Protegidas del Estado y su Entorno. (CONAF, 2004).

Los planes maestros existentes se pueden revisar en la página de la Subsecretaría del Turismo:

http://www.subturismo.gob.cl/areas-protegidas/planes-maestros/



Política para el Desarrollo del Ecoturismo en Áreas Silvestres Protegidas del Estado y su Entorno. (CONAF, 2004).

http://www.conaf.cl/wp-content/uploads/2018/05/ Pol%C3%ADtica-Ecoturismo-SNASPE.pdf

B. Gobernanza turística

Es necesario considerar aquellos agentes y actores vinculados directamente con la gestión de las Áreas Protegidas, satisfaciendo los intereses de todos los actores implicados en el turismo.

Para esto se debe hacer partícipes de la formulación de los planes la participación ciudadana, incluyendo a los integrantes del Consejo Consultivo Local del Área Protegida o bien si no existiese esta entidad, apoyarse en la plataforma formal de participación de la comunidad que se ha establecido por la Administración del Área.

La idea es que se pueda obtener la información necesaria de los actores involucrados, sus apreciaciones y visiones particulares del Plan, donde para esto es preciso establecer y diseñar los más expeditos y ágiles canales de comunicación, facilitando con ello la participación efectiva de la comunidad local en el proceso de formulación, obteniéndose así la importante y fundamental validación social y política del instrumento, evitándose con ello la aparición de posibles conflictos futuros.

Esto nos permite reconocer los valores cuantitativos del área protegida de forma de poder establecer medidas concretas de protección, fiscalización y fortalecimiento de esta y su entorno.

Para más información revisar:

MANUAL DE DESTINOS - Elementos para la gestión de Destinos Turísticos (SERNATUR. 2016).



MANUAL DE DESTINOS - Elementos para la gestión de Destinos Turísticos (SERNATUR, 2016)

https://www.sernatur.cl/manuales/

1.4 MATRIZ RESUMEN DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL

Tabla N° 3: Matriz Resumen de Planificación Territorial Fuente: Flaboración propia

ANTECEDENTES DEL ÁREA PROTEGIDA

Antecedentes del área protegida

Indicar las orientaciones, restricciones, disposiciones e iniciativas que deben ser consideradas en la formulación del Plan de Manejo desde un contexto legal, técnico y sociocultural se hará un análisis territorial:

- •Instrumentos legales.
- •Estrategias, políticas y planes.
- •Instrumentos técnicos.
- •Selección de objetos de conservación.
- •Análisis de amenazas.

- •Norma de Participación Ciudadana de CONAF.
- •Ley 20.500 sobre Participación Ciudadana.
- •Ley 20.285 sobre Acceso a la Información.
- •Pública y Ley 19.880 establece bases de los procedimientos administrativos. que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- •Convenio 169 Organización Internacional del Trabajo y Decreto Supremo N° 66 que reglamenta las Consultas Indígenas.
- •Ley 20.249 sobre Bordes Costeros de Pueblos Originarios.
- •Ley 19.253, Ley Indígena.
- •Manual para la planificación de las áreas protegidas del SNASPE (CONAF, 2017).
- •Manual de Planes de Uso Público (CONAF, 2014).

INSTRUMENTO DE PLANIFICACIÓN

Estudio de Línea Base

Estudio de línea de base de cada área protegida para con la información recopilada, establecer información importante para la planificación de Planes de Manejo y, por consecuente, para los Planes de Uso Público.

• Estándares Abiertos para la Práctica de la Conservación (CMP, 2013).

Manejo del área silvestre protegida

El plan de manejo es la herramienta que planifica la gestión de los bienes ecológicos en las áreas para resguardar el ecosistema, la calidad de las aguas y suelos, incluyendo el manejo y desarrollo del parque, reconociendo los proyectos que le afectan directa e indirectamente.

• Normas de Manejo del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado.

Uso Público

El plan de uso público contempla la participación de agentes locales desde el inicio del proceso de elaboración, considerando a las personas que estén vinculadas a la gestión de áreas protegidas.

Manual para la planificación del manejo de las áreas protegidas del SNASPE, 2017.

Manual para la formulación de planes de uso público en las áreas silvestres protegidas del estado.

Guía de Evaluación de la Experiencia del Visitante, 2018:

Informe de Intensidad Turística y definición de destinos turísticos.

INTEGRACIÓN HERRAMIENTAS DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL

Integración herramientas de Ordenamiento territorial

Las herramientas de ordenamiento territorial están descritas en la legislación vigente, las que son importantes de revisar y de tener en consideración en el desarrollo de las áreas protegidas.

Revisar tabla en punto 3.2.3

PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN TURÍSTICA

Planificación Turística

La planificación turística tiene como finalidad generar un Plan Maestro del área protegida, dónde se explica de manera informativa cuáles son las áreas protegidas con potencial turístico.

- Ley 20.423: establece un esfuerzo del Estado en favor del desarrollo sustentable del Turismo en las Áreas Protegidas, convergiendo la conservación de nuestros recursos naturales y culturales con un desarrollo sustentable.
- Política para el Desarrollo del Ecoturismo en Áreas Silvestres Protegidas del Estado y su Entorno. (CONAF, 2005)

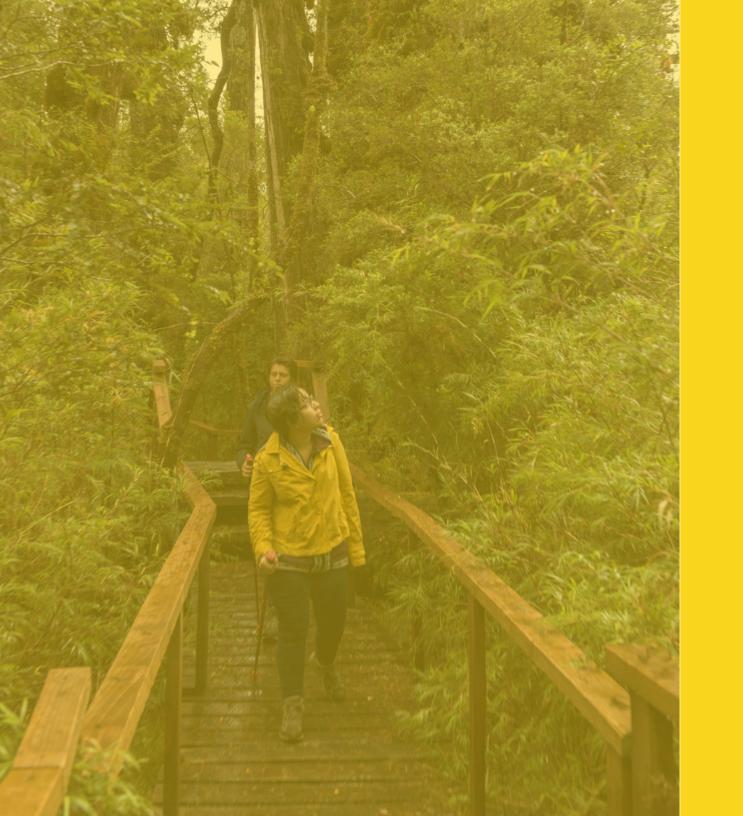
Gobernanza Turística

La planificación turística tiene como finalidad generar el documento del Plan Maestro del área protegida, dónde se explica de manera informativa cuáles son las áreas protegidas con potencial turístico.

Son aquellos agentes y actores vinculados directamente con la gestión de las Áreas Protegidas, satisfaciendo los intereses de todos los actores implicados en el turismo.

- •MANUAL DE DESTINOS Elementos para la gestión de Destinos Turísticos (SERNATUR, 2016).
- •Academia SUBDERE.
- •Apoyo Universidades.





2.
DISEÑO E
IMPLEMENTACIÓN DE
INFRAESTRUCTURA
TURÍSTICA

2.1 INTRODUCCIÓN

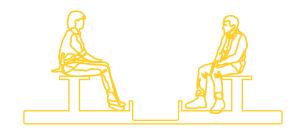
El diseño y la implementación de la infraestructura dan el marco de referencia de acción para todos los usuarios de las áreas protegidas (en adelante AP) -guardaparques, visitantes, operadores turísticos, académicos u otros-, por lo que es necesario poder enmarcar parámetros de calidad que sean capaces de mejorar la experiencia del visitante.

En las Áreas Protegidas donde se desarrollan actividades turísticas o de uso público, deben ser fortalecidas las infraestructuras para ello, además de generar un distanciamiento apropiado a las zonas de conservación. Por esto se ha comenzado a incentivar el desarrollo sustentable en las áreas protegidas, debido a la demanda de turistas que apuestan por la realización de actividades recreativas al aire libre y en contacto con la naturaleza; tales como rutas de senderismo, paseos en bicicleta, camping, picnic, entre otros. Estas áreas de uso intensivo deben ser definidas por los planes de manejo de cada una de las áreas protegidas del Estado.

El fin mayor es definir aspectos mínimos de estandarización para el desarrollo de proyectos de infraestructura pública habilitante y la puesta en valor de las áreas protegidas que sean aptas para todos los usuarios, considerando cómo estas influyen dentro del AP, por lo que es importante identificar la población que se espera beneficiar con la intervención, distinguiendo entre visitantes (turistas) y la población residente en el área de influencia que podría emprender, mejorar un negocio o prestación de servicio relacionado con la actividad turística local.

Los proyectos de infraestructura pública habilitante, buscan mejorar y potenciar la experiencia dentro y fuera de estas áreas. Para el diseño e implementación de infraestructura es relevante considerar la orientación hacia el visitante y los prestadores de servicios turísticos -tanto demanda como oferta turística- por lo que se hace imprescindible considerar criterios como: inclusividad, flexibilidad, uso simple y funcional, información clara y diseño seguro.

En la actualidad, existen guías elaboradas por la Subsecretaría de Turismo, que nos permite contar con estándares y recomendaciones en este tema, rescatando la importancia de la puesta en valor, el mínimo impacto y la reversibilidad como principios base para la experiencia de los visitantes.



2.1.1 ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA

Consideraciones importantes para el diseño e implementación de infraestructura turística son:

- Calidad en la experiencia del visitante.
- Orientación hacia el desarrollo de un turismo sustentable y multisensorial.
- Homogeneidad en el desarrollo de infraestructura del tipo sustentable, es decir:
 - Infraestructura de soporte para el manejo de residuos sólidos, infraestructuras sanitarias.
 - Infraestructura habilitante accesible para personas con movilidad y/o comunicación reducida, como lo son las personas no videntes, con sordera, o de la mayor edad, dando énfasis a una cultura del turismo inclusivo involucrando todos los usuarios de estas
 - Integración y conectividad entre diversas AP, generando rutas de turismo local, regional e interregional, pudiendo crear experiencias turísticas de largo aliento.

2.2 OBJETIVO Y PRINCIPIOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Diseñar la infraestructura respetando los valores del desarrollo sustentable, acogiendo a los usuarios desde el arribo hasta su salida.

Los principios que sustentan el estándar son:

A. Infraestructura resiliente

Dentro del marco de la sustentabilidad en la construcción aplicada a zonas sensibles a los cambios físico-químicos que existen al emplear diferentes productos dentro de la ejecución de obras, se busca el mínimo impacto a través de la utilización de materiales, técnicas de diseño y construcción vernáculas. Estas, además, tienen la capacidad de un bajo mantenimiento y reversibilidad al momento del fin de su utilización, disminuyendo así la huella de carbono dentro del ciclo completo de la construcción.

B. Accesibilidad universal en infraestructura

Es la condición por la que el espacio puede ser recorrido y entendido independiente de las diversidades capacitivas de los usuarios, garantizando que toda la gente que utilice la infraestructura habilitante pueda experimentar las AP de forma holística; además que, esté integrada desde la llegada a los lugares de acercamiento hasta la despedida de los visitantes.

C. Fortalecimiento del entorno

Se debe entender que la experiencia del visitante empieza desde la planificación de la visita al AP, hasta la fidelización de esta. Por ello, es importante que las gobernanzas locales también puedan hacerse parte de este proceso de fortaleciendo de la infraestructura en las zonas de amortiguamiento; además de involucrar a las comunidades locales dentro de los procesos participativos de los proyectos atingentes a estas áreas, que forman parte de toda la experiencia antes mencionada.

2.3 LÍNEAS DE ACCIÓN

2.3.1 INSTALACIONES TURÍSTICAS:

Teniendo en consideración que las áreas de uso público deben ser definidas por los planes de manejo de cada una de las áreas protegidas del Estado, son en estos territorios donde se desarrolla la infraestructura pública habilitante y donde se planifican las acciones de puesta en valor turística. Sin embargo, existen una serie de otras consideraciones que necesitan ser incorporadas al momento de diseñar infraestructura, pensando en las características particulares de las áreas de intervención, en las condiciones geomorfológicas, climatológicas y de uso.

El informe final de "ANÁLISIS REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA MOP DE APOYO AL TURISMO" del año 2016, apunta a una infraestructura sostenible y sustentable, en donde queda clara la importancia del clima de Chile al momento de planificar la infraestructura en un área protegida. Según este documento, se puede clasificar dos tipos de intervenciones de infraestructura:

A. Intervención menor

Se caracteriza por definir recorridos y áreas de permanencia con usos intensivos mediante mínima intervención en el terreno, utilizando elementos para demarcar áreas, definir senderos, balizado de senderos, instalar puntos de información, señalética y/o mobiliario.

B. Intervención mayor

Se reconoce por generar espacios semicerrados o cerrados que requieren, en algunos casos, de uno o más proyectos de especialidades asociados. Estos proyectos podrán integrar en su ejecución elementos de diseño pasivo "para avanzar en el camino de tener edificios de uso público cada vez más sustentables, más eficientes y que a la vez otorguen óptimas condiciones medioambientales a sus usuarios" (Instructivo Metodológico Proyectos De Infraestructura Pública Habilitante En Áreas Silvestres Protegidas (MIDESO, 2015), Pag. 3).

INFRAESTRUCTURA MENOR	INFRAESTRUCTURA MAYOR	
Pórticos de Acceso	Infraestructura Administrativa Centro de atención al visitante Centro de capacitación ambiental Centro de Interpretación Ambienta Habitación guardaparque Sede administrativa Talleres Garaje Caballerizas Cabañas Refugios Quioscos Baños	

*En el caso de intervenciones al interior de las Áreas Silvestre Protegidas, este tipo de infraestructura será menor, sin embargo, dependiendo de la morfología de cada unidad y de las complejidades y distancias que estas deban salvar, podrían necesitar la realización de estudios de especialidades.

Fuente: Instructivo Metodológico Proyectos De Infraestructura Pública Habilitante En Áreas Silvestres Protegidas (MIDESO, 2015).

Para este efecto, es importante tener en cuenta las ordenanzas, leyes, planes y manuales básicos existentes, para construir la base de los estándares. A continuación, se identifican los documentos mínimos a considerar:

• Guía de estándares para el diseño de instalaciones turísticas en Áreas Protegidas (Subsecretaría de Turismo, 2017).

Esta guía define lineamientos generales que facilitan el acercamiento metodológico y técnico al diseño de una forma sintética, y plantea preguntas correctas para activar respuestas transversales en las futuras instituciones que trabajarán en esta área.

• Guía de senderos. Diseño, construcción y mantención en áreas protegidas (Subsecretaría de Turismo, 2018).

Esta guía da cuenta de la sistematización que ha hecho Parks Canada para la planificación, mejoramiento y habilitación de senderos de uso público en sus parques nacionales. A partir de esta sistematización se establecen una serie de principios, que permiten identificar tipologías de senderos y maneras de intervenirlos, según el uso y perfil de sus visitantes.

Manual de Accesibilidad para personas con capacidades diferentes en áreas silvestres protegidas del Estado (CONAF, 2006).

Este manual tiene el fin de establecer las pautas mínimas en el desarrollo de infraestructura y servicios accesibles.



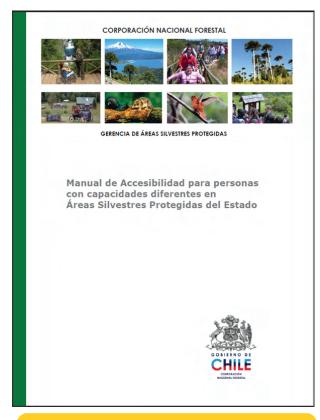
Guía de estándares para el diseño de instalaciones turísticas en Áreas Protegidas (Subsecretaría de Turismo, 2017).

http://www.subturismo.gob.cl/documentos-tecnicos/



Guía de senderos. Diseño, construcción y mantención en áreas protegidas (Subsecretaría de Turismo, 2018).

http://www.subturismo.gob.cl/documentos-tecnicos/



Manual de Accesibilidad para personas con capacidades diferentes en áreas silvestres protegidas del Estado (CONAF, 2006).

http://www.subturismo.gob.cl/accesibilidad-universal-en-areas-protegidas

2.3.2 DISEÑO PASIVO

Dentro del desarrollo sustentable se encuentra el diseño pasivo de construcciones y tipologías de construcción vernácula que son aplicables dentro del AP, la que genera una huella de carbono de bajo impacto. Se recomienda su integración en la planificación de la infraestructura, con el fin de evitar residuos externos al AP que generen detrimentos al ecosistema a largo plazo, cuando esta cumpla con el ciclo de vida de esta construcción.

Es de gran relevancia poder entender que el diseño de infraestructura sustentable necesita de una lectura anterior al lugar y el tipo de medioambiente en el que se inserta, no solo para mantener una baja huella de carbono, sino que también para evitar agregar elementos contaminantes dentro de las AP.

Para lograr esto es necesario entender la materialidad y las formas constructivas existentes que son trabajadas por gente de la zona. Dada la condición climatológica diversa de Chile, se vuelve necesario tener en cuenta los parámetros bioclimáticos descritos en la "Guía de estándares para el diseño de instalaciones turísticas en áreas protegidas".

Según la Guía de estándares para el diseño de instalaciones turísticas en Áreas Protegidas (Subsecretaría de Turismo, 2017) se incorporan estándares tales como: materialidad para uso en los distintos contextos del país, siendo esto la base primordial para la buena ejecución de infraestructura habilitante que permite ir en vías de mejora de la experiencia de los visitantes de las áreas protegidas; entendimiento del clima para la aplicación del diseño pasivo, características hidrotérmicas de las envolventes según las macrozonas del país, entre otros tópicos de relevancia.

Además, es necesario implementar los sistemas sanitarios que se han estudiado en la "Guía de Sistemas Sanitarios Sustentables para Áreas Protegidas y Zonas Rurales", realizado por el MINAGRI y CONAF durante el año 2018.

Para un mejor entendimiento de este tema se pueden revisar los siguientes documentos:

Manual de Diseño Pasivo y Eficiencia Energética en Edificios Públicos (MOP, 2012).

Es un manual base para que los profesionales la utilicen en los nuevos diseños. Esta permite que cuenten con mejores criterios de eficiencia energética y calidad ambiental, de acuerdo a parámetros reales.

Guía de Sistemas Sanitarios Sustentables para Áreas Protegidas y Zonas Rurales (MINAGRI/CONAF, 2018).

Se ilustran soluciones sanitarias sustentables de servicios básicos, que pueden ser implementadas en localidades, donde no es posible construir soluciones convencionales para la provisión de agua potable y la evacuación de las aguas servidas. Además, propone la captación de aguas desde fuentes que no están consideradas de manera recurrente. Más información se puede encontrar en la web oficial: http://www.sistemassanitariossustentables.cl/

.



Manual de Diseño Pasivo y Eficiencia Energética en Edificios Públicos (MOP, 2012).

https://arquitectura.mop.gob.cl/centrodocumental/Documents/Manual-de-diseno-pasivo-y-eficiencia-energetica-en-edif%20Publicos_Parte1.pdf



Guía de Sistemas Sanitarios Sustentables para Areas Protegidas y Zonas Rurales (MINAGRI/CONAF, 2018).

http://www.sistemassanitariossustentables.cl/

2.3.2 DESARROLLAR PLAN DE ACCESIBILIDAD DE LAS ÁREAS PROTEGIDAS

La Organización Mundial del Turismo (en adelante OMT) define el turismo accesible como aquel que "garantiza el uso y disfrute del turismo independientemente de las capacidades, estado o condición de las personas. Basado en el Diseño para Todos" (Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Modulo I: Turismo Accesible – definición y contexto., OMT, 2014).

Un diseño eficiente en términos de infraestructura debe ser de fácil acceso y entendimiento para la totalidad de usuarios de las AP, además de poder entregar un abanico de posibilidades para las experiencias multisensoriales. También debe servir para poder segregar de forma eficiente los objetos de conservación. El área protegida dispone y aplica recorridos accesibles y multisensoriales, debidamente señalizados para el reconocimiento de la experiencia del visitante.

La OMT señala que se deben utilizar los principios del Diseño para Todos, que propone:

- Uso equitativo.
- Flexibilidad en el uso.
- Uso sencillo e intuitivo.
- Información perceptible.
- Tolerancia al error.
- Esfuerzo físico reducido.
- Tamaño y espacio para su acercamiento y uso.

Para poder tener un mejor entendimiento de este tema, es necesario revisar la siguiente información:

Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Modulo I: Turismo Accesible – definición y contexto (OMT, 2014):

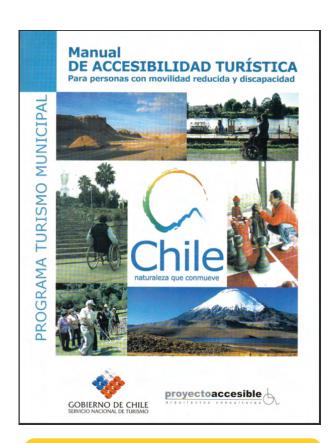
Este manual va dirigido a la comunidad internacional para comprender la cadena de accesibilidad en el turismo, la repercusión económica del Turismo Accesible y los pasos que hay que seguir para crear destinos accesibles de acuerdo con los principios del Diseño para Todos.

Manual sobre la Ley N° 20.422 (SENADIS):

Este manual busca contribuir en la difusión y conocimiento de la Ley N°20.422.

Manual de accesibilidad turística para personas con movilidad reducida y discapacidad (SERNATUR):

Este manual establece directrices generales y recomendaciones en materia de accesibilidad turística para personas con discapacidad y movilidad reducida.



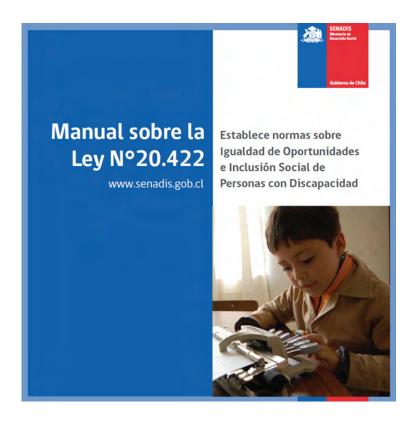
Manual de accesibilidad turística para personas con movilidad reducida y discapacidad (SERNATUR).

http://www.subturismo.gob.cl/accesibilidad-universal-en-areas-protegidas



Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios herramientas y buenas prácticas. Modulo I: Turismo Accesible – definición y contexto (OMT, 2014).

http://www.subturismo.gob.cl/accesibilidad-universal-en-areas-protegidas



Manual sobre la Lev N° 20.422 (SENADIS)

http://www.subturismo.gob.cl/accesibilidad-universal-en-areas-protegidas

2.3.3 FORTALECIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EN EL ENTORNO

El programa sobre el Hombre y la Biósfera de la UNESCO define a las zonas de amortiguación y las de transición como aquellas áreas externas a las protegidas, en las que la legislación permite una explotación de los recursos de forma normal, pero se deben fomentar maneras de hacerlo de forma sostenible. Para la gestión del turismo, es importante que la infraestructura de apoyo aporte en que su realización sea de bajo impacto. Es por esto que se deben buscar instancias de apoyo a las comunidades, para que estas se involucren en los procesos participativos de los proyectos; además de fomentar la participación de las gobernanzas locales, para la generación de infraestructura que involucre a las comunidades y a las AP, propiciando la sinergia entre ellas.

CONAF tiene distintas instancias para poder fomentar la participación ciudadana, las que desarrolla con mayor detalle en el pilar 1. Estas deben ser complementadas con fondos de desarrollo de infraestructura como los Fondos de Desarrollo Vecinal (FONDEVE) que fueron creados a través de la Ley N°19.347 y consiste en un aporte para el desarrollo de las comunidades, como estipula el artículo 45 de esta ley: "Créase, en cada municipalidad, un Fondo de Desarrollo Vecinal, que tendrá por objeto apoyar proyectos específicos de desarrollo comunitario presentados por las juntas de vecinos".

La creación de equipos entre la sociedad civil y las SECPLAN de las comunas aledañas a las AP, deben ser capaces de generar mesas multidisciplinarias para la creación de proyectos y fondos de inversión para estos.

Para un mejor entendimiento de este tema es necesario revisar la siguiente información:

Análisis requerimientos de infraestructura MOP de apoyo al turismo" (MOP. 2016)

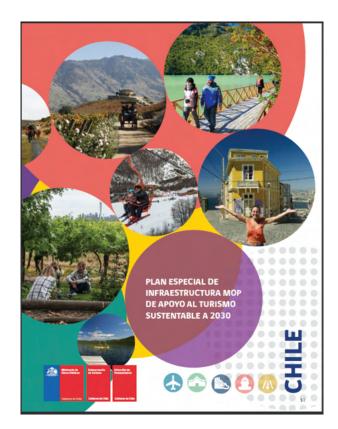
Este Plan tiene por objetivo identificar y priorizar una cartera de proyectos de inversión en infraestructura de competencia del MOP que faciliten el desarrollo del turismo sustentable. Elaborado por la Subsecretaría de Turismo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y la Dirección de Planeamiento del Ministerio de Obras Públicas (MOP)

Decreto 58 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 19.418:

Sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias: Estipula la conformación de Juntas de Vecinos y asociaciones comunitarias

Ley 20500 Sobre Asociaciones Y Participación Ciudadana En La Gestión Pública:

Establece la creación Los consejos de la sociedad civil, cuyo objetivo es representar a organizaciones de la sociedad civil en distintos servicios de la Administración del Estado.



Análisis requerimientos de infraestructura MOP de apoyo al turismo" (MOP. 2016)

http://www.subturismo.gob.cl/planes-de-infraestructura-de-apoyo-al-turismo/

2.4 MATRIZ RESUMEN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

Tabla Nº 4: Matriz Resumen de Diseño e Implementación de Infraestructura Turística Fuente: Elaboración propia

LINEAS DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO	
INSTALACIONES TURÍSTICAS			
Instalaciones Turísticas	El área protegida dispone de áreas de uso público con infraestructura habilitante para distintos tipos de usuarios	 Guía de estándares para el diseño de instalaciones turísticas en Áreas Protegidas (Subsecretaría de Turismo, 2017). Guía de senderos. Diseño, construcción y mantención en áreas protegidas. (Subsecretaría de Turismo, 2018). Manual de Accesibilidad en áreas silvestres protegidas del Estado (CONAF, 2006). 	
Diseño Pasivo	El área protegida reconoce y dispone del diseño y tipologías de construcción vernácula, generando una huella de carbono de bajo impacto. Integración del ciclo de vida de la infraestructura en su planificación, con el fin de evitar residuos externos al AP que pudiesen generar detrimentos al ecosistema a largo plazo.	 •Guía para la interpretación de Áreas Protegidas. •Guía de senderos: diseño, construcción y mantención de áreas protegidas. •Guía de estándares para el diseño de instalaciones turísticas en áreas protegidas (Subsecretaría de Turismo, 2017). •Sistema de información turística de Rutas . Patrimoniales del Ministerio de Bienes Nacionales. Manual de Diseño Pasivo y Eficiencia Energética en Edificios Públicos (MOP, 2012). 	
Desarrollar Plan de accesibilidad de las AP	El área protegida dispone y aplica recorridos accesibles y multisensoriales, debidamente señalizados para el reconocimiento de la experiencia del visitante.	 •OGUC. •Plan de Uso Público. •Manual de Accesibilidad Universal – Decreto 50. •Manual de Accesibilidad en áreas silvestres protegidas del Estado (CONAF, 2006). •Plan de Uso Público. •Plan de Accesibilidad, Subsecretaría de turismo 2017. •Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Modulo I: Turismo Accesible – definición y contexto. (OMT, 2014). 	

FORTALECIMIENTO DEL ENTORNO

Fortalecimiento de Infraestructura en el entorno

La administración en conjunto con las gobernanzas locales y la sociedad civil deben reconocer la importancia y el valor del AP, comprometiéndose a generar infraestructura de apoyo que también afiancen a las comunidades.

- •Análisis requerimientos de infraestructura MOP de apoyo al turismo" (MOP, 2016).
- •Decreto 58 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 19.418, sobre juntas de vecinos y demás.
- •Ley 20500, Sobre Asociaciones Y Participación Ciudadana En La Gestión Pública.



3.
INFORMACIÓN
AL
VISITANTE

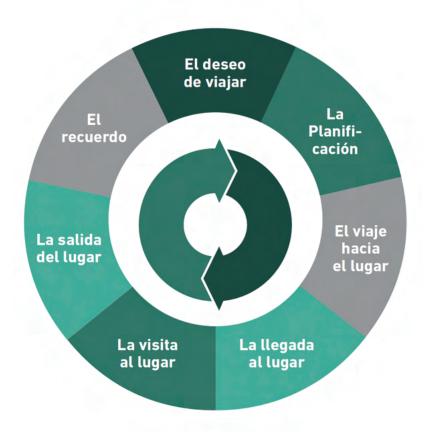
3.1 INTRODUCCIÓN

La importancia de la información al visitante radica en que gran parte de la experiencia del visitante se aplica a través de esta. Si bien, la experiencia al visitante suele ser interpretada por los visitantes en primera instancia como la entrega de información respecto al uso de las áreas protegidas, su finalidad es generar la entrega de educación desde la planificación de la visita al área protegida hasta la fidelización del usuario en tiempos posteriores a su visita.

Entregar al visitante la información relativa al área en cuestión ayuda a potenciar su experiencia, que será el resultado de vivenciar un producto turístico en el que interactúan aspectos objetivos y subjetivos. Esto quiere decir que existen elementos objetivos que no podemos modificar, como un paisaje o un tipo determinado de instalación; y otros elementos subjetivos que responden a percepciones, opiniones y/o valoraciones diversas ante una misma actividad. Estas diferencias subjetivas pueden depender de la edad, sexo, nivel educacional, lugar de residencia, motivaciones, intereses, entre otros aspectos. Por ello, gran parte de esta experiencia debe ir acompañada por un proceso educativo e informativo, lo que puede ser implementado en diferentes formatos.

La experiencia del visitante se construye en torno a 7 etapas que se entrelazan, influyendo en la percepción final del visitante, generando la fidelización de las áreas protegida al regresar a su sitio de origen. Estos pasos se denominan Ciclo del Visitante.

Ciclo del visitante

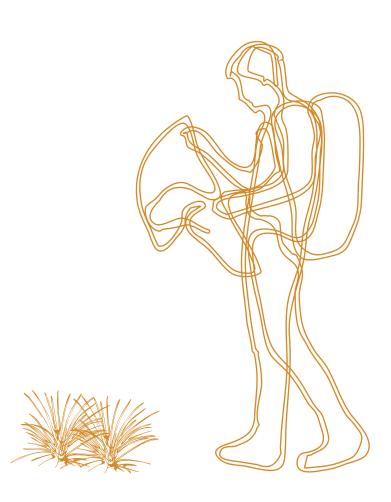


Fuente y elaboración: Guía de evaluación de la experiencia del visitante, Subsecretaría de Turismo, 2018

La importancia de poder generar una fidelización de los usuarios, quienes son los que hacen uso de las instalaciones y servicios de un Área Protegida, tales como visitantes, guarda parques, operadores turísticos, guías, entre otros, nace desde el proceso de diseño, con el fin de entenderlo y visualizarlo en un mediano - largo plazo. De esta forma se contará con información concreta y precisa para desarrollar instalaciones y servicios que cubran sus necesidades, generen una experiencia gratificante, de calidad y protejan el medio ambiente.

Para generar experiencias que sean satisfactorias para los visitantes, el programa arquitectónico identifica una serie de necesidades en pos de mejorar dicha experiencia. Entre ellas, contar con las condiciones adecuadas para que administradores, guarda parques, tour operadores y guías puedan realizar su trabajo de la mejor manera posible, porque son ellos los que se encargan de entregar esa experiencia satisfactoria a los visitantes.

El desarrollo de la información efectiva logra que las comunidades y usuarios se involucren de forma concreta en el desarrollo sustentable dentro de las Áreas Protegidas, estimulando la conciencia y la educación ambiental.



3.2 PRINCIPIOS Y OBJETIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Proporcionar información clara y precisa al visitante facilitando su aprendizaje, favoreciendo una experiencia de calidad e induciendo a un determinado comportamiento que vaya en favor del cuidado de los objetos de conservación del área protegida" Principios en que sustenta el estándar son:

A. Educación ambiental

Contribuir con la educación ambiental creando conciencia sobre el valor patrimonial, natural y simbólico de cada área y de sus objetivos de conservación representativos.

B. Calidad en Experiencia del Visitante:

Transformar la experiencia del visitante.

C. Espacios para la participación y economía local:

Aumentar las oportunidades de experiencias, aumentar los ingresos, incrementar la satisfacción del visitante, usar los recursos de manera eficiente, cambiar los patrones de visita.



Letrero informativo accesible para personas que ejercen lectoescritura Braille y audible en el Parque NAcional Pérez Rosales / Foto por AMUY Chile



Senderos accesibles para personas con problemas de movilidad / Foto por AMUY Chile

52

3.3 LÍNEAS DE ACCIÓN

3.3.1 PLAN DE INTERPRETACIÓN POR CADA OBJETO DE CONSERVACIÓN

La creación e implementación de un Plan de Interpretación corresponde a la planificación que realiza un área protegida para el diseño y desarrollo de mensajes que permitan la comprensión y valoración de dicho espacio por parte de los visitantes. Su finalidad es describir cómo se efectuará la interpretación, analizando los aspectos esenciales que definirán un Plan de Interpretación Ambiental, como los recursos a interpretar, las características o perfil de visitantes, así como los medios o instalaciones con las que cuenta el área protegida.

El desarrollo de un Plan de Interpretación debe contribuir a la conservación del área protegida, potenciando sus valores únicos, creando una relación con los visitantes, contribuyendo a su manejo y gestión, promoviendo estrategias de conservación y de cambio de conductas, entre otros. Por este motivo, el énfasis de la instancia educativa de la información al visitante puede enmarcarse en distintos ámbitos, siendo los más directos el conocimiento sobre la geografía y biología, por lo que existen muchas oportunidades para educar sobre los procesos socioculturales existentes en el entorno

El plan de interpretación de un área protegida debe considerar además:

A. Plan de presupuesto anual de plan de interpretación:

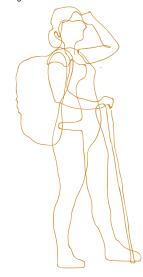
El desarrollo del plan debe contemplar el presupuesto disponible para su implementación, ya que de ello dependerán las actividades y los medios de interpretación que se consideren para su ejecución. Para elaborar el presupuesto del plan se debe considerar la estrategia de gradualidad a través de plazos.

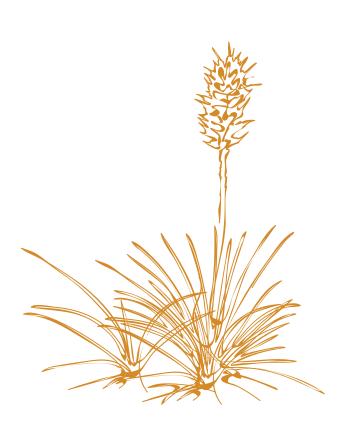
B. Recursos humanos

Los planes de interpretación son desarrollados generalmente por equipos multidisciplinarios, quienes están encargados de su diseño e implementación. Este equipo está compuesto por miembros del equipo administrador del área, como también por diseñadores, científicos, educadores, comunidades locales aledañas a las áreas protegidas o colaboradores externos.

Para más información revisar el siguiente documento:

Guía para la Interpretación en Áreas Protegidas, 2017 (http://www.subturismo.gob.cl/documentos-tecnicos).







Guía para la Interpretación en Areas Protegidas (Subsecretaría de Turismo 2017)

http://www.subturismo.gob.cl/documentos-tecnicos/

3.3.2 CENTRO DE INFORMACIÓN AL VISITANTE

El área protegida dispone de un centro de información al visitante que cumple el rol de oficina de control que se orienta a la recepción y entrega de información al visitante, además, se debe generar un espacio de interpretación ambiental, donde se visibilice una muestra de objetos de conservación y elementos identitarios del área protegida.

Su función es dar a conocer el valor de conservación de cada área, con un objetivo educativo y lúdico. Para ello, se desarrollan paneles interpretativos o informativos, juegos, guías, audio guías u otro tipo de medios que faciliten el aprendizaje creativo y dinámico, enseñando a los visitantes la importancia patrimonial del área.

Un centro de información al visitante dependiendo del área protegida puede tener diferentes tipologías y alcances, entre los que se pueden encontrar:

A. Caseta de control:

Infraestructura mínima que cuenta un área protegida, en donde los visitantes se inscriben y pagan su entrada al área, además de entregar información mínima sobre el área. Ejemplo: caseta de control en Saltos de Petrohué Parque Nacional Vicente Pérez Rosales o en la Reserva Nacional los Flamencos.



Caseta de Control en Saltos de Petrohué / Foto por AMUY Chile



Caseta de Control en Reserva Nacional los Flamencos , / Foto por AMUY Chile

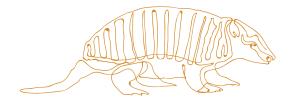
B. Centro de visitantes:

Un centro de visitantes considera dentro de su distribución arquitectónica un sector para la recepción de los visitantes al área, además de oficinas administrativas y baños para los visitantes. El Parque Nacional Alerce Costero cuenta con un centro de visitantes en el área Chaihuin o en el Parque Nacional Torres del Paine.





Centro de visitantes en Parque Nacional Torres del Paine / Foto por AMUY Chile



Centro de visitantes en área Chaihuín / Foto por AMUY Chile

C. Centro de interpretación ambiental:

Cuenta con cada una de las tipologías anteriormente definidas, además cuenta con una sala de interpretación relacionada con el objeto de interpretación del área protegida. El Parque Nacional Puyehue cuenta con un centro de interpretación ambiental en su área de Antillanca.



Centro de interpretación ambiental Parque Nacional Puyehue / Foto por AMUY Chile





Centro de Interpretación al visitante Reserva Nacional Los Flamencos / Foto por AMUY Chile

Centro de interpretación Parque Nacional Vicente Pérez Rosales / Foto por AMUY Chile

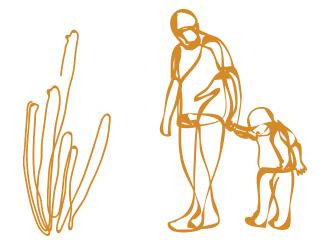
3.3.3 MEDIOS DE INTERPRETACIÓN

Los medios de interpretación serán todos aquellos soportes que se utilicen para difundir el relato turístico u otra información a los visitantes. Estos medios pueden ser: museografía de centros de interpretación, soportes o paneles de información, senderos interpretativos, folletos o guías de visita, vídeos, audio guías, narración de un guía interpretando o transmitiendo al visitante los significados, contenidos y valores del área protegida. Al momento de planificar y diseñar los medios de interpretación para el visitante es importante considerar:

- Definir los medios de información que se requieren en el área protegida: paneles, senderos, aplicaciones, folletos, mapas, visitas quiadas, otros.
- Para el caso de medios físicos, es importante considerar la coherencia con la línea arguitectónica del área protegida.
- Definición de los contenidos interpretativos, los que deben considerar la información del lugar a modo de relato que sea claro, preciso, directo, y dirigido a todos los tipos de visitantes, esto incluye considerar párrafos en inglés, lenguas originarias, braille, entre otros que sean pertinentes según el territorio en que se encuentra inserta el área protegida.

A. Canales de difusión web

Debe entregar información relevante sobre los aspectos significativos del área protegida, como, por ejemplo: presentar una descripción general, señalar las vías de acceso, las actividades y servicios que se ofrecen, además de recomendaciones específicas propias del lugar como el estado de caminos, clima, actividades, entre otros. Este es un medio que le permite a las personas planificar su visita, por tanto, debe contar con la información necesaria para que los visitantes puedan organizarse.



B. Señalética

Entre los medios de interpretación necesarios para la interpretación de un área protegida la señalética es indispensable, esta puede ser:

- Orientativa
- Indicativa
- Interpretativa

Entre los elementos asociados a la señalética están los paneles interpretativos, su función es regular el uso público al definir recorridos seguros para el visitante. Esta señalética está asociada a espacios como senderos, áreas de merienda, picnic o estacionamientos. Este tipo de señalética también incorpora mapas, íconos de direccionamiento, tiempos de recorridos, distancias, puntos de interés, elementos que permiten planear las actividades a realizar, además de entregar recomendaciones para el manejo y gestión de ciertas áreas., distancias, puntos de interés, elementos que permiten planear las actividades a realizar, además de entregar recomendaciones para el manejo y gestión de ciertas áreas.

Más información en Guía de Interpretación en Áreas Protegidas, 2017 (http://www.subturismo.gob.cl/documentos-tecnicos).

3.4 MATRIZ RESUMEN DE INFORMACIÓN AL VISITANTE

Tabla N° 5: Matriz Resumen de Información al visitante Fuente: Elaboración propia

LINEAS DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
Plan de interpretación por cada objeto de conservación	El área protegida dispone y aplica de un plan de interpretación para el diseño y desarrollo de mensajes que permitan la comprensión y valoración de dicho espacio por parte de los visitantes.	•Guía para la interpretación de Áreas Protegidas.
Plan de Presupuesto anual de Plan de Interpretación	El área protegida dispone de un presupuesto anual para llevar la implementación del plan de interpretación y la mantención de los medios de interpretación.	 Documento ingreso presupuesto. Planilla presupuestaria anual (ingresos y gastos). Balance anual. Libro de contabilidad. Balance económico. Flujo de caja. Presupuesto anual.
Recursos Humanos	El área protegida cuenta con un equipo de profesionales para diseño e implementación.	 Documento descripción de cargos Protocolo selección Plan de capacitaciones Organigrama Política de género
Centro de información al visitante	El área protegida dispone de una caseta u oficina de control que se orienta a la recepción y entrega de información al visitante.	 Documento de verificación por temporada turística. Guía de Estándares para el diseño de instalaciones turísticas en Áreas Protegidas. Guía de Interpretación al visitante

.



4.
CONCESIONES
Y SERVICIOS
TURÍSTICOS
EN EL ÁREA
PROTEGIDA

4.1 INTRODUCCIÓN

El presente capítulo aborda los sistemas de concesiones y permisos vigentes en Áreas Silvestres Protegidas del Estado, así como el proceso de la determinación de modelos de negocios para dichas concesiones.

Concesión turística según Spenceley, A., Snyman, S., et al, 2017, se entiende como "un arrendamiento, licencia, servidumbre o permiso para una actividad realizada por cualquiera que no sea el organismo del área protegida" y que "presta un servicio público y puede requerir cierta inversión de capital de un concesionario para edificaciones, equipos y costos operativos. Una concesión puede prestar servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, recreación, educación, venta minorista e interpretación".

En Chile coexisten dos regímenes para el otorgamiento de concesiones turísticas en las Áreas Silvestres Protegidas del Estado:

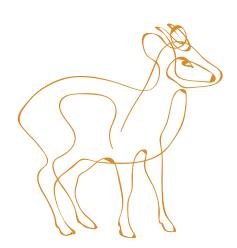
- Ley de Bosques (1931), que otorga a la Corporación Nacional Forestal (CONAF) las facultades para celebrar este tipo de contratos con terceros.
- Ley N°20.423 o Ley de Turismo, promulgada el año 2010, que otorga las facultades para el otorgamiento de concesiones al Ministerio de Bienes Nacionales en ASPE priorizadas por el Comité de Ministros del Turismo.

La Ley N°20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, también llamada Ley de Turismo, hace referencia al desarrollo turístico en las Áreas Silvestres Protegidas del Estado y establece la creación del reglamento que regula las condiciones y procedimiento de adjudicación de las concesiones turísticas, basándose en criterios de sustentabilidad y asegurando la preservación de la biodiversidad. También dispone derechos y obligaciones de los concesionarios para el desarrollo de actividades e infraestructura de turismo en estas áreas. Dicha concesión se realiza por medio del proceso establecido en el Decreto N°50 y tras licitación pública o asignación directa de acuerdo a lo establecido en el Decreto Ley N° 1939 de Bienes Nacionales (1977).

Las oportunidades que se identifican del proceso de concesiones y alianzas en áreas protegidas son:

- Contar con productos y servicios turísticos adicionales a los que cuenta el área.
- Contar con mayor presupuesto las áreas protegidas.
- Aumento de la demanda turística.
- Concientización y mayor conocimiento del área protegida.
- Permite a los administradores del área protegidaconcentrarse en la función principal.
- Generación de vínculos socioeconómicos importantes con las comunidades locales.
- Aumento del empleo.
- Aumento multiplicadores locales en empleos en las comunidades locales.

Para el caso de los modelos de negocios que debieran de generarse tanto al interior como al exterior de las áreas protegidas, estos deben ser considerados bajo un enfoque ecosistemaco esto quiere decir que deben realizarse bajo los principios de una participación justa y equitativa de los beneficios. Por otro lado, los modelos de negocios que se generen pueden considerar el aliarse con actores locales, así de esta forma generar impactos en la comunidad local y fortalecer las capacidades locales y la organización social.



4.2 OBJETIVO Y PRINCIPIOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO

"Potenciar negocios vinculados a la oferta turística en áreas protegidas que se implementan tomando como consideración básica el objeto de conservación del área y cuentan con una vinculación directa con la comunidad local".

Los principios que sustentan el estándar son:

A. Sustentabilidad:

El diseño del plan de negocios de una concesión turística en un área protegida tiene como base la sustentabilidad en todos sus ámbitos (ambiental, sociocultural y económico).

B. Obieto de conservación:

La oferta turística concesional en el área protegida se basa en el objeto de conservación, y desde este y sus posibilidades del desarrollo de servicios o actividades se planifican y determinan.

C. Destino y comunidad local:

Se privilegia a los potenciales concesionarios de un área protegida que sean o estén asociados con empresas o emprendedores parte de la comunidad local aledaña al área protegida.

4.3 LINEAS DE ACCIÓN

4.3.1 DETERMINACIÓN DE MODELOS DE NEGOCIOS

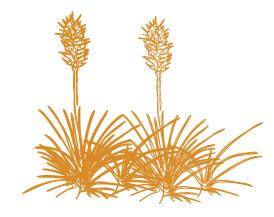
Según objetivo de conservación y demanda turística, que sean diseñados con base en la sustentabilidad. Para ello es necesario contar con

A. Análisis previo de las variables que determinarán la factibilidad del negocio a proponer en el área protegida. Definición del área de concesión.

Cuando se identifica el negocio a concesionar es necesario considerar:

- La idea o concepto de negocios
- Análisis del lugar y el entorno
- Entorno de negocios
- La competencia
- Visualización preliminar del negocio
- Costos del proyecto
- Análisis de riesgo

- **B.** Diseñar y elaborar un modelo de negocios sustentable por la línea de negocio a concesionar en las zonas de uso público de cada área protegida que identifique:
- Inversión y costos asociados al negocio (plan de inversiones, costos directos, gastos, mantenimiento de infraestructura e inversiones, plan de conservación de la biodiversidad).
- Ingresos proyectados según la estimación de visitación global por escenario (realista, optimista y pesimista), estimación de la demanda estimada por concesión, análisis de precios de mercado para productos y servicios concesionales.
- Estimación de la renta y plazos concesionales, la que considera una evaluación económica privada y un análisis de sensibilidad



El vínculo con el sector privado es fundamental para lograr una oferta turística diversa de actividades y servicios, se espera que éstos logren construir cadenas de valor que articulen a emprendedores y proveedores locales, con el objetivo de potenciar el desarrollo de las comunidades y territorios en torno a estos negocios. Al ofrecer una oferta de turismo de naturaleza es importante que las concesiones y servicios turísticos al interior del parque consideren al menos:

- Analizar y determinar el número máximo de los visitantes que pueden recibir la concesión con el objeto de no generar impacto al interior del área protegida.
- •La participación de la comunidad local y complementariedad con servicios en localidades aledañas.
- Contar con un sistema de manejo de residuos, limpieza y mantenimiento de la concesión sustentable, buscando generar el mínimo impacto en el área protegida donde se inserte.
- •La evaluación permanente del funcionamiento, impactos, operación y cumplimiento de responsabilidades.

- •Diseño e implementación de una oferta de servicios inclusivos.
- •Basar el diseño e implementación del negocio bajo una mirada común con el administrador para el desarrollo de concesiones, además de centrarse en el objeto de conservación del área protegida.
- •Contar con un protocolo de gestión de riesgos que le entregue seguridad a la integridad de sus visitantes.
- •Capacitarse constantemente tanto los guías como empresarios, junto a los guarda parques en torno a un relato turístico común basado en lo definido en el apartado de información al visitante.

De esta manera, y cómo forma de contribuir al manejo y gestión del área protegida, se busca establecer alianzas con actores distintos a los que administran el parque, con el objetivo de poder abarcar demandas diversas por parte de los visitantes. Se busca generar modelos de negocios que sean sustentables tanto, económica, medioambiental y socialmente. Para esto es importante:

- •Identificar modelos de negocios que sean acordes con el perfil de visitantes y los tipos de actividades que realizan o que potencialmente podrían realizar.
- •Identificar fuentes de financiamiento públicas y privados.
- •Generar una vinculación con el administrador.
- •Considerar a la comunidad local.



En cuanto a al pilar de Concesiones turísticas en áreas protegidas los focos en los que se centrará son la siguiente:

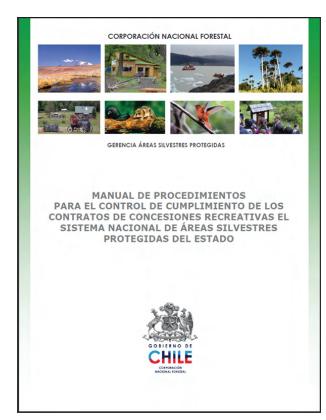
Determinar cuál es la mirada estratégica del área protegida en cuanto al objeto de conservación y al tipo de concesiones

Más información del procedimiento para el otorgamiento de concesiones:

Decreto 50 reglamento para el procedimiento de otorgamiento de concesiones

Manual de procedimiento para el control de cumplimientos de los contratos de concesiones recreativas, CONAF

Directrices para Alianzas y Concesiones Turísticas en áreas protegidas, UICN



Manual de procedimiento para el control de cumplimientos de los contratos de concesiones recreativas, CONAF

http://www.conaf.cl/cms/editorweb/institucional/Manual -Control-Concesiones-Recreativas.pdf



Directrices para alianzas y concesiones turísticas y Concesiones Turísticas en áreas protegidas. UICN

https://www.cbd.int/tourism/doc/tourism-partnershipsprotected-areas-es-web.pdf

A. Propuesta de Unidades Concesionales

Al momento de generar las propuestas de las unidades concesionales en el área protegida es importante contar con fundamentos de la propuesta asociados al desarrollo del área protegida (criterios ambientales, sociales y económicos) y la imagen objetivo. Para contar con lo anterior es necesario que dicha área cuente con un plan de uso público y con la determinación de las potenciales concesiones validadas en conjuntos con comunidades locales, que pueden significar oportunidades en cuanto a la posibilidad de negocio como en cuanto a la generación de empleos.

Las condiciones específicas de cada concesión varían según lo estipulado en cada contrato a generar entre el área protegida y el concesionario. El costo de una concesión, algunas veces, considera un costo fijo y otro variable. El pago fijo deberá ser expresado en Unidades de Fomento (UF).

Es fundamental identificar si la unidad concesional requiere evaluar el impacto ambiental del proyecto, para esto se tiene que identificar el estado de vulnerabilidad del ecosistema donde se pretende desarrollar una actividad y detallar los impactos que podrían resultar de sus acciones en las 3 etapas del proyecto:

- Construcción o Implementación
- Operación
- Abandono

La evaluación del impacto que genera su proyecto debe ser incorporada en el modelo de negocio propuesto, el cual debe incluir medidas claras para evitar, minimizar o mitigar los impactos.

Cuando exista un Plan de Manejo de la ASP, este debe ser tomado como referencia; de lo contrario, es necesario realizar el estudio de "Línea Base" del sector donde se pretende realizar el proyecto.

Los Planes de Manejo de las ASP deben identificar los sectores con ecosistemas muy vulnerables, como también los sectores priorizados para el desarrollo de proyectos turísticos

4.3.2 CONCESIONES TURISTICAS

De acuerdo a la Ley de Turismo, el Comité de Ministros del Turismo ha priorizado 11 áreas Silvestres Protegidas del Estado para el desarrollo turístico, donde se considera como un criterio fundamental la compatibilidad con los objetos de protección del área silvestre protegida para asegurar su diversidad biológica, la preservación de la naturaleza y la conservación del patrimonio ambiental. El desarrollo turístico considera la generación y desarrollo de iniciativas turísticas sustentables en conformidad con sus respectivos planes de manejo.

Las 11 áreas silvestres protegidas priorizadas son:

- •Parque Nacional Pan de Azúcar, Región de Atacama
- •Parque Nacional Bosques de Fray Jorge, Región de Coguimbo
- •Parque Nacional La Campana, Región de Valparaíso
- •Parque Nacional Radal Siete Tazas. Región del Maule
- •Parque Nacional Villarrica, Región de la Araucanía
- •Reserva Nacional Mocho Choshuenco. Región de Los Ríos
- •Parque Nacional Alerce Costero, Región de Los Ríos
- •Reserva Nacional Cerro Castillo, Región de Aysén
- •Parque Nacional Conquillio, Región de la Araucanía
- •Parque Nacional Huerquehue, Región de la Araucanía
- •Parque Nacional Nahuelbuta, Región de la Araucanía

Esquema de proceso de concesiones



El procedimiento de otorgamiento de concesiones turísticas en Áreas silvestres Protegidas se da bajo el D.L. N°1939 de 1977 y lo establecido en la ley N° 20.423.

Para el caso de concesiones a través de ley de turismo:

• Paso 1:

Identificación del polígono

• Paso 2:

Elaboración de expediente por medio de Ministerio de Bienes Nacionales quien debe elaborar un expediente de licitación.

• Paso 3:

Elaboración de bases técnicas por la mesa técnica de concesiones, siempre y cuando las áreas protegidas del Estado cuenten con lo dispuesto en los artículos N° 3 y 4 del decreto 50. Posteriormente, se evalúa, adjudica y elabora contrato de concesión.

Mesa técnica de concesiones coordinada por la Subsecretaria de Turismo junto con el Ministerio del Medio Ambiente, Ministerio de Bienes Nacionales, y la Corporación Nacional Forestal-CONAF. Se contempla implementar infraestructura habilitante como senderos, miradores, pasarelas, baños, estacionamientos y centros de visitantes, entre otras obras, con estándares de calidad y sustentabilidad. Asimismo incorporar distintos mecanismos y elementos de interpretación del patrimonio, para brindar mejores experiencias a los visitantes nacionales e internacionales que visiten Chile y transmitir su valor ambiental y cultural.



B. LEY DE BOSQUE NATIVO

Para el caso de concesiones a través de la ley de bosque nativo, se necesita considerar:

- Identificación de polígono.
- Para los contratos por Ley de Bosques hay que analizar la legislación y cada región hace convenios bajo dicha normativa.

El plazo de una concesión depende de los acuerdos negociados entre CONAF y el titular del proyecto. Es importante para ambos que el proyecto tenga éxito y el plazo permita llegar no solo a un equilibrio financiero sino que a una inversión rentable. Por lo tanto, para el titular, es fundamental considerar el plan de negocios y el flujo de caja del proyecto. Los plazos de las concesiones entonces, deben ser por un período que garantice (con las variables estimadas) la posibilidad de recuperar y rentar sobre la inversión. Generalmente, el primer período de concesión -que incluye el desarrollo del proyecto, es más largo que las renovaciones posteriores. Hay destacar que tanto CONAF como los empresarios obtienen un beneficio con las concesiones.

Es imprescindible lograr acuerdos mutuos con montos fijos, montos variables, plazos y periodos de renovación que funcionen para ambas partes.

Dentro de las bases técnicas que se elaboran para cada tipo de concesión se debe considerarse un plan de gestión de riesgos.

El plan de gestión de riesgos debe seguir los siguientes pasos:

1. Definir un marco de acción:

Establecer los objetivos, la cobertura y el alcance del plan. Explicar en términos generales, lo que se quiere lograr con el plan.

2.Establecer criterios:

Permitir la identificación de situaciones de riesgo. Por ejemplo – Un criterio podría ser que solo las situaciones que provocan la muerte de clientes sean consideradas un riesgo; otro podría ser cualquier situación que provoque una demora en la realización de una actividad.

3. Identificar los riesgos:

Hacer un reconocimiento del lugar en terreno e identificar situaciones de riesgo de acuerdo a los criterios establecidos en el punto 2.

4.Desarrollar el plan de acción:

Definir las medidas que ayudan a controlar y reducir la probabilidad de daños a los clientes, al entorno natural, personal y bienes de la empresa. Puede incluir capacitaciones, compra de equipos, instalación de infraestructura, establecimiento de redes y protocolos de comunicación. Es decir, todo lo que signifique una adecuada planificación ante situaciones de emergencia.

5. Implementar el Plan de Gestión de Riesgos:

Es la realización de las acciones determinadas y el continuo monitoreo de ellas, incluyendo la documentación y evaluación de situaciones de riesgo, reclamos u otros.

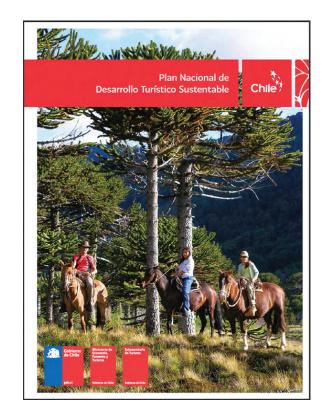
Mayor información en:

Decreto de Ley 1939 Normas Sobre Adquisición Administración y Disposición de Bienes del Estado

(https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=6778)

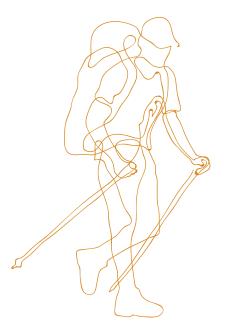
Ley de Turismo 20423 (https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1010960)

Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable (http://www.subturismo.gob.cl/documentos/plan-nacional-de-desarroll o-turistico-sustentable/)



Plan Nacional de Desarrollo Turísticyo Sustentable

http://www.subturismo.gob.cl/documentos/plan-nacional -de-desarrollo-turistico-sustentable/



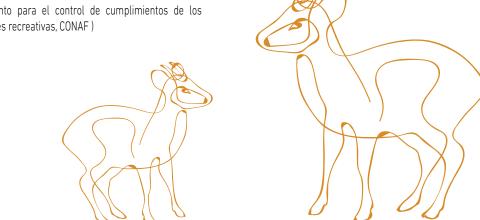
4.3.3 PERMISOS ECOTURÍSTICOS PARA GUÍAS

Los permisos ecoturísticos tienen como objetivo contribuir a la protección de los objetos de conservación biológica, culturales y de bienestar; además de mejorar la experiencia de los visitantes, promoviendo la inclusión social y la accesibilidad universal. Asimismo, se busca vincular activamente a las comunidades aledañas y apoyar la gestión del área silvestre protegida.

Más información:

Ecoturismo en áreas silvestres del estado (https://www.conaf.cl/parques-nacionales/visitanos/ecoturismo-en-are as-silvestres-protegidas-del-estado/)

Manual de procedimiento para el control de cumplimientos de los contratos de concesiones recreativas. CONAF)





http://www.subturismo.gob.cl/documentos/plan-nacional-de-desarrollo-turistico-sustentable

4.3.4 DISEÑO Y EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA AL INTERIOR DEL ÁREA PROTEGIDA

La experiencia del visitante al interior de un área protegida es una forma de puesta en valor de dichos territorios. Este concepto espera potenciar un tipo de turismo cada vez más acotado a los intereses y motivaciones de los turistas en torno a las áreas protegidas, planificando el uso público de manera sustentable.

La experiencia del visitante es el resultado de vivenciar un producto turístico en el cual interactúan aspectos objetivos y subjetivos. Esto quiere decir, que existen elementos –objetivos- que no podemos modificar, como por ejemplo un paisaje o un tipo determinado de instalación; y otros elementos – subjetivos- que responden a percepciones, opiniones y/o valoraciones diversas ante por ejemplo una misma actividad, las que pueden depender de la edad, sexo, nivel educacional, lugar de residencia, motivaciones, intereses, entre otros. La interacción de ambos elementos conforma la experiencia.



A. Diseño de Experiencias

El desarrollo de experiencias turísticas permite la vinculación emocional del visitante con el entorno. Para lograr tener una buena experiencia en un área protegida, es necesario desarrollar servicios y actividades que permitan lograr esa conexión. Se deben tomar en cuenta las características de los visitantes, sus intereses y motivaciones, con el objetivo de entregar una oferta atractiva que permita la interacción con el medio, el aprendizaje, la diversión, el deporte u ocio, según sea el caso. Se busca diversificar la experiencia por medio de una oferta turística que favorezca el uso público y, a la vez, considere aspectos que logren su valoración y conservación en el tiempo.

La experiencia del visitante se basa en la metodología de Parks Canada, la que define el ciclo del visitante a través de 7 etapas:

- El deseo de viaiar
- La planificación
- El viaje hacia el lugar
- La llegada al lugar
- La visita al lugar
- La salida del lugar
- El recuerdo

El diseño de una experiencia turística es importante para promover y difundir la importancia en el desarrollo de una oferta turística diversificada, sustentable y de calidad. Hoy, ofrecer experiencias de calidad es un requisito indispensable para ser competitivo en la industria turística. Un buen diseño de experiencias nos permite:

- •Orientar tu oferta a las necesidades de tus públicos objetivos
- •Diferenciar y dar mayor valor a tu producto
- •Flexibilizar tu oferta

B. Evaluación De La Experiencia

El proceso de evaluación de la experiencia permite innovar y proponer una mejora progresiva y consistente a los bienes y servicios, generando oportunidades únicas, seguras y estimulantes que favorezcan una experiencia memorable y significativa.

Durante el proceso de evaluación:

- Observar quiénes visitan el área hoy y las tendencias que podrían influir en quiénes la visitarán en el futuro. ¿Quiénes son los visitantes actuales? ¿Quiénes son los visitantes potenciales?
- Evaluar el estado actual de los diferentes elementos del ciclo de la experiencia del visitante. ¿Se utilizan varios medios de promoción, según las preferencias de cada perfil de visitante? ¿Se dispone de mapas e indicaciones en oficinas de información turística regionales y locales? ¿Se proporcionan oportunidades para conocer los aspectos únicos del área protegida?
- Identificar qué funciona bien y dónde hay oportunidades de mejorar. Calificar cada elemento.
- Identificar las acciones claves para una mejora o un cambio.

Más información sobre este tema se puede encontrar en:

Guía de Evaluación de la Experiencia al Visitante(Subsecretaría de Turismo, 2018:) Manual de Diseño de Experiencias Turísticas (SERNATUR)





Guía de evaluación de la experiencia del visitante

http://www.subturismo.gob.cl/documentos-tecnicos/

Manual de Diseño Experiencia Turísticas

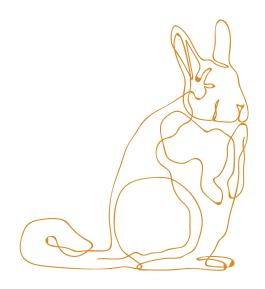
https://www.sernatur.cl/manuales/

4.4 MATRIZ RESUMEN DE CONCESIONES Y SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL ÁREA PROTEGIDA

Tabla N° 4: Matriz Resumen de Concesiones y Servicios Turísticos en el Área Protegida Fuente: Elaboración propia

LINEAS DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
Determinación de modelo de negocios sustentables según objetivo de conservación y demanda turística	Contar con análisis previo de las variables que determinarán la factibilidad del negocio a proponer en el área protegida. Modelo de negocios por área protegida: Identificación de costos: costos directos, gastos, plan de inversiones, mantenimiento de infraestructura e inversiones, plan de conservación de la biodiversidad. Identificación de ingresos: proyección de visitación global por escenario, demanda estimada por concesión, estudio de precios de mercado para productos y servicios concesionales, flujo de ingresos concesionales. Renta y plazos concesionales. Evaluación económica privada. Análisis de sensibilidad.	 Encuesta Mensual de alojamiento turístico EMAT. Ingresos a la región por vía área o paso fronterizo. Ley de turismo. Decreto 50. Guía de Infraestructura para Áreas Protegidas. Guía de Interpretación del Visitante.
Propuesta unidades concesionales	Contar con fundamentos de la propuesta asociados al desarrollo del área protegida (criterios ambientales, sociales y económicos) y la imagen objetivo. Área protegida con ordenamiento de uso público y potenciales concesiones validadas con comunidades locales.	 Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental. Instructivo sobre la implementación del proceso de consulta a pueblos indígenas en conformidad con el Convenio N° 169 de la OIT.
Concesiones turísticas	En Áreas Silvestres Protegidas Priorizadas por Ley de Turismo: Identificación de polígono. Mesa Técnica de ASPE (Reglamento 50) elabora bases técnicas de licitación. MBN elabora expediente de licitación, publica bases enviadas por mesa técnica, evalúa, adjudica y elabora contrato de concesión.	•Ley de Bosques, contratos con terceros y permisos de usos.

LINEAS DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
Permisos Ecoturísticos para guías	El proceso de evaluación de la experiencia permite innovar y proponer una mejora progresiva y consistente a los bienes y servicios, generando oportunidades únicas, seguras y estimulantes que favorezcan una experiencia memorable y significativa.	•Guía de Evaluación de la Experiencia del Visitante. •Manual de Diseño de Experiencias Turísticas, SERNATUR.





5.
OFERTA
TURÍSTICA EN
ENTORNOS DE
ÁREAS
PROTEGIDAS

5.1 INTRODUCCIÓN

El pilar de oferta turística del entorno busca generar un estándar que permita el desarrollo del turismo en las comunidades aledañas a las áreas protegidas, y que aporte de manera significativa a su desarrollo sustentable.

El turismo es una de las formas productivas que tiene menos impacto en las áreas protegidas, principalmente el que se desarrolla de forma sustentable. Estos territorios se pueden transformar en un polo de desarrollo para múltiples actividades sociales y de conservación, donde los visitantes del área van a la comunidad local en busca de servicios y más actividades.

En Chile, el concepto de "destino" se incorporó el año 2014 en el decreto N°172, en el que se fijó el procedimiento de las Zonas de Interés Turístico, entendiéndolas como un espacio geográfico delimitado física y administrativamente, conformando un conjunto de atractivos turísticos naturales y/o culturales, servicios turísticos; equipamiento e infraestructura complementarios, condiciones de accesibilidad; imagen; recursos humanos e identidad local, que motivan el desplazamiento de turistas y el desarrollo de actividades turísticas asociadas.

La oferta existente en torno a las áreas protegidas debe contar con elementos claves que son necesarios para satisfacer las experiencias de los visitantes de las áreas protegidas, entre ellos:

- Servicios turísticos y de apoyo
- •Capital humano
- •Oferta de actividades turísticas
- Otros atractivos turísticos

Bajo el contexto anteriormente señalado, el foco de esta guía está centrado en que las comunidades del entorno cuenten con:

- •Una gobernanza local activa.
- •Disminución de la presión de las áreas protegidas al diversificar la oferta de servicios y actividades en las comunidades aledañas.
- •Identificación del valor de las comunidades locales: su identidad local,
- •Pertenencia de los productos ofertados.
- •Existencia de una oferta formalizada y capacitada para la recepción de los visitantes.
- Experiencias turísticas identitarias.
- •Articulación de la oferta turística en torno al área protegida.

5.2 PRINCIPIOS Y OBJETIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Generar una oferta turística aledaña a áreas protegidas que sea una parte activa de la gobernanza de esos territorios, produciendo un desarrollo sustentable integral en la comunidad, que aporte en la diversificación de la oferta turística y en las experiencias de los visitantes del área protegida.

Los pilares que sustentan el objetivo estratégico son:

A. Gobernanza activa

Contar con una organización local que trabaje de forma constante junto a los encargados del área protegida, para poder planificar tomando en consideración las necesidades de ambas partes; además de generar una oferta turística diversificada a la ya existente.

La planificación colaborativa debe construirse con un enfoque proactivo para desarrollar consensos, compromiso y capacidades comunitarias, con el fin de manejar los impactos positivos y negativos del turismo.

5.3 LÍNEAS DE ACCIÓN

B. Desarrollo del turismo de modo sustentable

Desarrollo de proyectos turísticos sustentables que consideren todas las etapas del trabajo de sustentabilidad, tanto en el diseño arquitectónico como en su ejecución.

C. Desarrollo socioeconómico local

Desarrollo que no sólo sea desde la perspectiva económica; sino que el turismo y el área protegida también permitan que se ponga el énfasis en el desarrollo humano, para generar un desarrollo integral en dichas comunidades.

5.3.1 COMPRENSIÓN DEL ENTORNO

El área protegida dispone de información turística del entorno, identificando al menos actividades productivas del lugar en cuestión, problemas ambientales y restricciones territoriales, potencialidad del turismo, entre otros. Además de análisis de los productos, servicios y experiencias turísticas que se ofrecen en el mercado y que se vinculan al área protegida y su entorno, así como también la demanda del destino, la estacionalidad turística, accesos.

Por otro lado, es fundamental que el área protegida disponga de información pública y de fácil acceso para las comunidades de su entorno, empresas turísticas y visitantes. Esto podría resolverse por medio de:

- •Mantención de un sitio web operativo y actualizado.
- •Generación de contenido para mantener redes sociales activas.
- Masificación de esta información a través de medios de comunicación.



5.3.2 DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

El desarrollo de experiencias y la comercialización de productos y servicios turísticos, tanto de las comunidades aledañas como al interior del área protegida, es clave para la diversificación de la oferta presente en dicho territorio.

Una experiencia turística es el conjunto de sensaciones y emociones, interpretadas por el turista, con base en una serie de estímulos durante todas las fases de contacto con el producto turístico.

En el actual contexto mundial que se vive por la pandemia, está surgiendo un nuevo viajero, uno que está pensando en enriquecer su cultura, que busca este intercambio a través de entender las formas de vida de otros lugares; así mismo uno que toma conciencia del impacto que su viaje provoca, queriendo que este sea positivo tanto en las comunidades como en el medio ambiente.

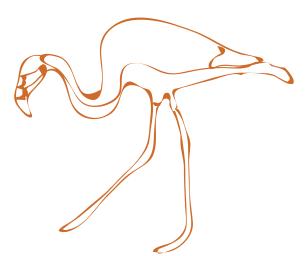
Mayor Información en:

Guía para el Diseño de Experiencias Turísticas (SERNATUR)



Guía para el Diseño de Experiencias Turísticas (SERNATUR)

https://www.sernatur.cl/manuales/



A. DESARROLLO DE LA OFERTA:

El Plan de Acción de Turismo Sustentable 2014-2018, precisa que un objetivo para la contribución al desarrollo de comunidades locales y destinos turísticos es, "promover la integración de las comunidades locales en el desarrollo del ecoturismo en áreas protegidas del Estado y sus entornos". Para lo cual es necesario tomar como base, las siguientes líneas de acción:

- •Desarrollo y fortalecimiento de emprendimientos turísticos para comunidades cercanas a áreas protegidas del Estado.
- •Coordinación de acciones para la atracción de inversiones en los destinos relacionados con áreas protegidas del Estado.
- •Incorporación de áreas protegidas y oferta turística local en los
- •Programas de Turismo Social.
- •Mejoramiento de la calidad y sustentabilidad de la oferta de los prestadores de servicios turísticos.

CONAF, hoy en día se encuentra en un proceso de actualización de su Política Nacional de Ecoturismo. Uno de sus principales instrumentos es el permiso de ecoturismo, que tiene el objetivo de reconocer y formalizar la prestación de servicios de ecoturismo y turismo aventura al interior de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado. Dicha corporación ha implementado el

mecanismo de Permisos Ecoturísticos para contribuir a un mejor desarrollo del ecoturismo en el SNASPE.

Esta formalización implica la firma de un contrato entre CONAF y el Prestador de Servicios, instancia que permite detallar los acuerdos y compromisos entre ambas partes. Los Permisos Ecoturísticos son otorgados por las Direcciones Regionales de la corporación, por lo que autoriza la operación formal en las Áreas Silvestres Protegidas de la Región donde se firma el Permiso.

A.1. Lista Verde de Prestadores de Servicios Ecoturísticos

La Lista Verde de Prestadores de Servicios Ecoturísticos reconoce a los Guías y Tour Operadores que actualmente cuentan con un Permiso Ecoturístico, para desarrollar actividades de ecoturismo y turismo aventura en Áreas Silvestres Protegidas del Estado.

Mayor información sobre los permisos de ecoturismo: www.conaf.cl/parques-nacionales/visitanos/ecoturismo-en-areas-silvestres-protegidas-del -estado

.

B. Vinculación comunidades locales e indígenas

El área protegida se vincula con sus comunidades aledañas, las que en algunos territorios de nuestro país son pueblos originarios. Este vínculo se da por medio del desarrollo de acciones de comunicación, estableciendo acuerdos comunes y promoviendo su participación en negocios turísticos en el área protegida y su entorno.

El desarrollo turístico de una comunidad indígena aledaña a un área protegida se da desde la identidad cultural y su sustentabilidad, centrándose especialmente en el respeto y cuidado del medio ambiente.

Hoy, tanto la Subsecretaría de Turismo como SERNATUR se encuentran generando espacios de diálogo y comunicación con los diez pueblos indígenas presentes en nuestro territorio, a través de mesas de coordinación público-privadas. Actualmente, se trabaja junto con CONADI en la Mesa Nacional Pública Privada de Turismo Indígena, cual es coordinada por la Subsecretaría de Turismo

Mayor información:

Guía de lineamientos para la comercialización de Experiencias Auténticas de Turismo indígena

Guía para la el Apoyo y la Comercialización de Empresas de Turismo Rural



Guía de lineamientos para la comercialización de Experiencias Auténticas de Turismo indígena:

http://www.subturismo.gob.cl/fomento-e-inversion/diversificacion-de-experiencias/



Guía para la el Apoyo y la Comercialización de Empresas de Turismo Rural

http://www.subturismo.gob.cl/fomento-e-inversion/diversificacion-de-experiencias/

B.a. Asociatividad

El trabajo asociativo para las empresas turísticas es clave, pues de este trabajo se generan alianzas que potencian tanto al destino como a cada empresa. El desarrollo sustentable en las comunidades aledañas a las áreas protegidas, a través de la asociatividad, es el que permite una cohesión y dinamización del territorio; además de posibilitar que se cuente con orientaciones comunes. En este sentido, la asociatividad se puede dar como:

- •Asociatividad empresarial: A través de conformación y/o participación de cámaras de turismo, asociaciones gremiales empresariales, cooperativas, corporaciones, otras organizaciones.
- Asociatividad municipal: Creación de asociaciones de municipios con foco en el turismo o fortalecimiento de territorios rurales y áreas protegidas.
- Asociatividad con el área protegida: Concejos consultivos.

C. Comercialización

Las empresas del sector turístico deben cumplir con los estándares del rubro, para ser consideradas como "listas para el mercado" en tres categorías de "preparación" para que pueda comprender fácilmente el mercado que actualmente puede atraer y servir, y los pasos que debe seguir para avanzar al siguiente nivel:

- Negocio o experiencia preparada para el visitante (Visitor Ready)
- Negocio o experiencia lista para el mercado nacional (Market Ready
- Negocio o experiencia lista para el mercado receptivo (Export Ready)

Cabe destacar que al afirmar que está listo para el mercado nacional o receptivo, estás empresas de turismo, tanto al interior del área protegida como en las comunidades aledañas están asegurando que la calidad y la consistencia de su experiencia de turismo cumple con los estándares exigidos por el sector turístico y se entregarán de igual manera cada vez. Uno de los elementos claves en esta línea es la autenticidad en la experiencia, la que necesita de hospitalidad, donde los servicios tienen que ser ofrecidos por personas que les guste recibir a los visitantes.

La preparación del negocio se trata de cuán listo está este para operar turísticamente. Esto se mide de varias maneras, como cuánto tiempo ha estado abierto el negocio, las acciones de marketing y planificación que desarrollan, si responde a tiempo las preguntas a los clientes por teléfono/correo electrónico, si la empresa tiene todos los permisos y licencias que necesita, etc.

Si necesita profundizar en este tema, puedes revisar los siguientes documentos:

Guía de Apoyo para la Comercialización de Empresas de Turismo Rural (www.subturismo.gob.cl/fomento-e-inversion/diversificacion-de-experiencias)

Lineamientos para la Comercialización de Experiencias Auténticas de Turismo Indígena En Chile (www.subturismo.gob.cl/fomento-e-inversion/diversificacion-de-experiencias)

82

D. FORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

1.d Registro



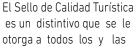
El Registro es una herramienta que nos permite identificar oficialmente los servicios turísticos formales que se comercializan en nuestro país, con objeto de contar con una oferta turística diferenciada según el tipo y

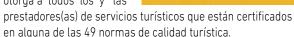
la clase que corresponda, de acuerdo a las definiciones establecidas en la ley 20.423 y el reglamento (Decreto N° 19).

El registro es obligatorio para los servicios de Alojamiento Turístico y Actividades de Turismo Aventura, y voluntario para el resto de los prestadores de servicios. Las empresas que conforman el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos son formales, cuentan con patente comercial e iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos, lo cual otorga mayor seguridad a los turistas respecto al cumplimiento de los derechos de los consumidores. Estar en este registro te hace parte de la oferta oficial de servicios turísticos del país, permitiéndote acceder gratuitamente a nuestro buscador de servicios turísticos y conectarte con diversos instrumentos de fomento y capacitación. También, será requisito para la participación en ferias, talleres, eventos y todas las actividades realizadas por el Servicio Nacional de Turismo.

Más información en: https://registro.sernatur.cl

2.d. Sello de calidad o Q





Mayor información en: http://www.calidadturistica.cl

3.d Distinción Sustentabilidad

La Distinción en Turismo Sustentable, reconocida gráficamente



con el Sello "S", garantiza al visitante que este servicio cumple con criterios globales de sustentabilidad turística, en los ámbitos sociocultural, medioambientales y económi-

SELLO DE

CALIDAD

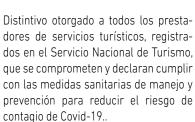
TURÍSTICA

cos. Por ahora, el Sello "S" aplica solo para servicios de alojamientos

Mayor información en sobre la Distinción de Sustentabilidad en: https://chilesustentable.sernatur.cl/distincion/antecedentes/

Mayor información sobre Compromiso de Buenas Prácticas: https://registro.sernatur.cl/#registro

4.d Certificado de confianza turística







E. Evaluación de la Experiencia

Una vez que la oferta de actividades y servicios se instala tanto al interior del área protegida como en el exterior del área, es necesario establecer un sistema de evaluación de las experiencias que permita ir planificando la realización de estas actividades y así ir efectuando una mejora continua al uso público.

El diseño de experiencias es un proceso que nunca debe considerarse terminado por completo, por lo tanto, es importante considerar la evaluación y el mejoramiento permanente de los servicios y actividades ofrecidas en virtud de las necesidades, gustos y expectativas de los visitantes.

Para ello, se propone una metodología de evaluación que tiene como objetivo final la elaboración de un plan de acción para llevar a cabo esas mejoras.

El proceso de evaluación de la experiencia permite innovar y sugerir una mejora progresiva y consistente a los bienes y servicios, generando oportunidades únicas, seguras y estimulantes que favorezcan una experiencia memorable y significativa.

Más información:

Guía de Evaluación de la Experiencia al Visitante (Subsecretaría de Turismo, 2018)



Guía de Evaluación de la Experiencia al Visitante(Subsecretaría de Turismo, 2018)

http://www.subturismo.gob.cl/documentos-tecnicos/

5.3.3 COORDINACIÓN PÚBLICO - PRIVADA

A. Apoyo institucional

El área protegida se vincula a las instituciones académicas, ONG o de fomento productivo, que promueven y generan acciones para el desarrollo turístico. Gobernanza público-privada con plan de trabajo a cuatro años donde se incorporan diversas instituciones.

Para potenciar el desarrollo de emprendimientos o empresas en el entorno de las áreas protegidas, con el fin de diversificar la oferta del mismo lugar, es importante tener en consideración:

- •Planificar y gestionar una política de permisos enfocada desde las Áreas Protegidas a sus entornos, con participación de actores públicos y privados del territorio; que atiendan a las necesidades de los destinos turísticos de los que forman parte, las características de la zona aledaña y las limitaciones de la capacidad de carga de las propias unidades y sus zonas más visitadas.
- •Impulsar programas de formación, calidad turística e innovación orientados a desarrollar capacidades y experiencias para la prestación de servicios turísticos en entorno de las Áreas Protegidas.
- •Que los instrumentos de financiamiento para la gestión de destinos turísticos en los territorios estén enfocados en lugares que tienen como núcleo las áreas silvestres protegidas.

La Subsecretaría de Turismo ha desarrollado un programa para fortalecer capacidades en las comunidades, enfocándose en el trabajo de la identidad local y la hospitalidad hacia el visitante, denominado "COMUNIDADES ANFITRIONAS". Este permite contar con capital humano capacitado para el desarrollo de actividades, relatos, productos y servicios turísticos que posibiliten el encadenamiento comercial de prestadores de servicios turísticos, con el objeto de mejorar y diversificar la oferta asociada a Áreas Silvestres protegidas e incorporando a las comunidades y contribuyendo al desarrollo local de los territorios.

Otros instrumentos que permiten aplicarse en comunidades aledañas y que posibilitan el apoyo a los emprendimientos de las comunidades aledañas son:

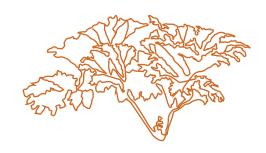
- Market Ready
- •Declaratorias de Zonas de Interés Turístico
- •Implementación de Sello Q
- •Implementación de Distinción de Sustentabilidad
- •Programas de turismo social
- •Programa de registro de prestadores de empresas turísticas

B. Comunicación y coordinación entorno:

El área protegida dispone de una instancia formal de comunicación y coordinación con la comunidad local. Gobernanza activa.

La comunicación y coordinación con las áreas protegidas ha de disponer de un modelo que se reconozca a partir de un diseño preestablecido, puede ser público-privado, a quienes forman parte de estos territorios y sus entornos y cuáles son los canales de vinculación entre ellos, así como los elementos de mayor relevancia para su discusión.

La articulación de los actores locales, públicos y privados, va a enriquecer toda acción en las áreas protegidas. Además, las maneras en que las diversas culturas presentes en las comunidades aledañas se relacionan con dichos territorios, le otorgarán un sello identitario que permitirán poner en valor aquellos elementos de capital social presentes en esos lugares.



Los elementos básicos para estructurar un modelo de gobernanza para la gestión de un destino, son los que se pueden identificar en el siguiente esquema:

Comunidad local

Sistema de monitoreo de sustentabilidad

Estructura de gestión público-privada (Gobernanza)

Demanda turística

Instrumentos de planificación del destino

Gestión municipal

Red de actores

Fuente y elaboración: Manual de Destinos, Elementos para la Gestión de Destinos Turísticos, SERNATUR 2016. Este punto ha sido abordado en mayor profundidad en el apartado de Pilar 1, Planificación Territorial.

Mayor información:

Guía de Gobernanza de Áreas Protegidas, (UICN, 2014)

Metodología para una gobernanza público-privada en turismo: (Subsecretaría de Turismo)

Manual de Destinos, Elementos para la Gestión de Destinos Turísticos (SERNATUR 2016)



Metodología para una gobernanza público-privada en turismo (Subsecretaría de Turismo)

http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/10 /Informe-Metodolog%C3%ADa-para-una-gobernanza-Publico -Privada-0000002.pdf



Guía de Gobernanza de Áreas Protegidas (UICN, 2014

https://portals.iucn.org/library/node/44865



Manual de Destinos, Elementos para la Gestión de Destinos Turísticos (SERNATUR 2016)

https://www.sernatur.cl/manuales/



5.4 MATRIZ RESUMEN DE OFERTA TURÍSTICA EN ENTORNOS DE ÁREAS PROTEGIDAS

Tabla Nº 7: Matriz Resumen de Oferta Turística en Entornos de Áreas Protegidas Fuente: Elaboración propia

LINEAS DE ACCIÓ	N DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
COMPRENSIÓN DE	EL CONTORNO	
Comprensión del entorno	El área protegida dispone de información turística del entorno con elementos de culturales identitarios. Además de análisis de los productos, servicios y experiencias turísticas que ofrecen en el mercado y que se vinculan al área protegida y su entorno.	 Línea base en entorno. Mapa de actores Catastro turismo en áreas silvestres Línea base destinos turísticos similares
Desarrollo de la Oferta	El área protegida realiza acuerdos comerciales con emprendedores y/o empresarios turísticos para operar servicios turísticos dentro y en el entorno del territorio. Organizaciones empresariales de la comunidad local generan encadenamientos y acuerdos comerciales con dichas áreas.	 Permisos ecoturísticos Concesiones Contratos. Protocolo mediación Protocolo incumplimiento acuerdos. Política de integración empresas locales. Guía de apoyo para la comercialización de empresas de turismo rural Coordinación público-privada
Vinculación comunidades locales e indígenas	El área protegida se vincula con los pueblos originarios, desarrollando acciones de comunicación, estableciendo acuerdos comunes y promoviendo su participación en negocios turísticos en dicho territorio y su entorno. Vinculación del área protegida a través de punto de difusión de oferta de las comunidades originarias locales. Importante contar con comunidades que trabajen de forma cohesionada hacia un objetivo común, con un trabajo colaborativo con las áreas protegidas. La asociatividad identificarla desde tres niveles: empresarial, municipal y con el área protegida	 Registro comunidades Registro autoridades ancestrales Registro dirigentes comunidades indígenas Mapas de actores Registro reuniones con acuerdos. Coordinación público-privada
Comercialización	Las empresas del sector turístico deben cumplir con los estándares del sector turístico para ser vistas como "listas para el mercado" en tres categorías de "preparación" para que pueda comprender fácilmente el mercado que actualmente puede atraer y servir, y los pasos que debe seguir para avanzar al siguiente nivel	 Guía de Apoyo para la Comercialización de Empresas de Turismo Rural Lineamientos para la Comercialización de Experiencias Autenticas de Turismo Indígena En Chile

COMERCIALIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES				
Evaluación dė experiencias	El área protegida requiere de diversificación de las actividades turísticas, por lo que el desarrollo de experiencias en las comunidades cercanas al área son claves para quitar presión a dicho territorio y -a la vezgenerar beneficios a las comunidades aledañas.	 Manual de diseño de experiencias turísticas de Sernatur Lineamientos para la comercialización de experiencias auténticas de turismo indígena de Chile Guía de apoyo para la comercialización de empresas de turismo rural 		
Asociatividad	Importante contar con comunidades que trabajen de forma cohesionada hacia un objetivo común, con un trabajo colaborativo con las áreas protegidas. La asociatividad identificarla desde tres niveles: empresa- rial, municipal y con el área protegida.	 Organizaciones empresariales Organizaciones municipales Convenios de colaboración con el área protegida 		
FORMALIZACIÓN Y CI	FORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN EN TURISMO			
Registro	Contar con una oferta turística de las comunidades aledañas a las áreas protegidas que esté inscritas en el registro de prestadores de servicios turísticos de Sernatur, además de fomentar la implementación de la distinción de sustentabilidad y el sello de calidad en las empresas prestadoras de servicios existentes.	• Registro de Prestadores de Servicios Turísticos.		
Sello S	La Distinción en Turismo Sustentable, reconocida gráficamente con el Sello "S", garantiza al visitante que este servicio cumple con criterios globales de sustentabilidad turística, en los ámbitos sociocultural, medioambientales y económicos.	• Registro empresas con sello S		
Sello Q	El Sello de Calidad Turística es un distintivo que se le otorga a todos los y las prestadores(as) de servicios turísticos que están certificados en alguna de las 49 normas de calidad turística.	• Registro empresas con sello Q		
Certificado de Confianza Turística	Distintivo otorgado a todos los prestadores de servicios turísticos, registrados en el Servicio Nacional de Turismo, que se comprometen y declaran cumplir con las medidas sanitarias de manejo y prevención para reducir el riesgo de contagio de Covid-19.	• Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR		

CORDINACIÓN PUBLICO- PRIVADO		
Apoyo institucional	El área protegida se vincula a las instituciones académicas, ONG o de fomento productivo que promueven y generan acciones para el desarrollo turístico. Gobernanza público-privada con plan de trabajo a cuatro años donde se incorporan diversas instituciones.	 Convenios público-privados Mesas de trabajo público-privadas Fortalecimiento de la gobernanza público-privada
Comunicación y coordinación del entorno del entorno	El área protegida dispone de una instancia de comunicación y coordina- ción con la comunidad local. Gobernanza activa.	 Formulario de contacto en sitio web. Libro de reclamos, felicitaciones y sugerencia Mesa de trabajo comunidades Protocolo de mediación Acuerdos de cooperación Registro de reuniones Evidencias fotográficas o audios visuales



GLOSARIO

GLOSARIO

Accesibilidad: Es el conjunto de características que debe disponer un entorno (natural y/o cultural), producto o servicio para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad.

Área Silvestre protegida: Ambientes naturales y/o culturales, terrestres o acuáticos, con límites definidos con determinadas acciones legales, administrativas y de manejo por parte del Estado o sector privado, para la consecución de objetivos de conservación.

Biodiversidad: Totalidad de los genes, las especies y los ecosistemas de una determinada región. Variedad de formas de vida, los roles ecológicos que éstos desempeñan y la diversidad genética que contienen.

Categoría de manejo: Clasificación que se aplica a las áreas silvestres protegidas para satisfacer objetivos de protección o conservación y adaptarse a realidades sociales, económicas, culturales y de uso de la tierra. En el Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado (SNASPE) se aplican tres categorías: Parque Nacional, Reserva Nacional y Monumento Natural. Las Reservas de Regiones Vírgenes, es una cuarta categoría, pero solo está enunciada en la Ley Nº 18.362 de 1984 que crea el SNASPE.

Comunidad indígena: Agrupación de personas pertenecientes a una misma etnia indígena (mapuche, aimará, rapa nui, atacameña, entre otras) y que se encuentran en una o más de las siguientes situaciones: provengan de un mismo tronco familiar, reconozcan una jefatura tradicional, posean o hayan poseído tierras indígenas en común; provengan de un mismo poblado antiguo (Ley Indígena).

Comunidad local: Se refiere a un grupo heterogéneo de instituciones, individuos o grupos de individuos, que teniendo una proximidad geográfica relativa a las áreas silvestres protegidas, se vinculan con éstas en distintos niveles de relación, donde además de la variable geográfica, existen otras variables, como son la vinculación histórica, la dependencia asociada a medios de subsistencia, el mandato institucional entregado a organismos gubernamentales, el interés económico de diversos sectores y en definitiva, aquellos que bajo diferentes modalidades de interés, se vinculan con las áreas silvestres protegidas. Todos ellos son reales o potenciales actores, cuyos intereses deben ser de conocimiento de la Corporación.

Concesiones: En términos genéricos, la concesión es el otorgamiento, por parte de la institución administradora del lugar, de un derecho especial de uso temporal sobre un bien fiscal, con un fin preestablecido y en las condiciones que en cada caso se determinen, quedando bajo la vigilancia y control de la entidad que otorga la concesión. Los contratos de concesión pueden revestir formas muy variadas. En algunos casos, se puede contratar con un privado el financiamiento de una determinada inversión, tanto en infraestructura y/o servicios recreativos –turísticos; en otros puede consistir sólo en la operación de infraestructura de tipo turística (abastecimiento, alojamiento y alimentación) ya existente en una determinada área silvestre protegida.

Conservación: Utilización de la naturaleza por el ser humano de tal forma que produzca el mayor y sostenido beneficio pero que mantenga su potencialidad para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las generaciones futuras y todo lo anterior a través de las áreas silvestres protegidas.

Diseño Pasivo: Estrategias de diseño arquitectónico que busca que los edificios logren su acondicionamiento ambiental a través de procesos sin requerimientos mecánicos, a través del estudio de las características climáticas y micro climáticas del emplazamiento.

Diseño Universal: Es el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones o de un diseño especializado.

Ecosistema: Es el conjunto de factores abióticos y bióticos de una determinada zona, y la interacción que se establece entre ellos.

Ecoturismo: Aquella modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajar o visitar área naturales relativamente sin disturbar, con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales.

Manejo de área silvestre protegida: Acciones, técnico - administrativas, que se aplican a las áreas silvestres protegidas para lograr el cumplimiento de determinados objetivos de conservación. Involucra acciones políticas, legales, de planificación y evaluación, de administración, de uso público (educación ambiental, investigación aplicada, recreación y turismo, monitoreo ambiental.)

Mantener la diversidad biológica: Consiste en la protección y manejo de muestras de tamaño compatible con la supervivencia, ritmo y dirección evolutiva de ecosistemas, asimismo incluye la mantención de las especies y su diversidad genética. Medio ambiente: "La Ley 19.300, Sobre Bases Generales del Medio Ambiente (D. O. 9 marzo 1994) establece la siguiente definición: ""Il) Medio Ambiente: el sistema global constituido por elementos naturales y artificiales de naturaleza física, química o biológica, socioculturales y sus interacciones, en permanente modificación por la acción humana o natural y que rige y condiciona la existencia y desarrollo de la vida en sus múltiples manifestaciones;

m) Medio Ambiente Libre de Contaminación: aquél en el que los contaminantes se encuentran en concentraciones y períodos inferiores a aquéllos susceptibles de constituir un riesgo a la salud de las personas, a la calidad de vida de la población, a la preservación de la naturaleza o a la conservación del patrimonio ambiental".

Monumento Natural: Área generalmente reducida, caracterizada por la presencia de especies nativas de flora y fauna o por la existencia de sitios geológicos relevantes sede el punto de vista escénico, cultural, educativo o científico. Los objetivos de un Monumento Natural son la preservación de muestras de ambientes naturales y de rasgos culturales y escénicos asociados a ellos y, en la medida compatible con esto, la realización de actividades de educación, investigación o recreación.

Objetivo de las Concesiones en áreas silvestres protegidas del Estado: Contribuir a mejorar la cantidad y calidad de la oferta de los servicios turísticos en el SNASPE, ello a través de la promoción y atracción de inversión (infraestructura, equipamiento y servicios) y capacidad de gestión (conocimiento, emprendimiento y know how) de terceros (privados). Lo expuesto se traduce en la construcción, habilitación y operación de obras de infraestructura para la operación de servicios recreativos y de turismo sustentable, que contribuyan a la satisfacción de la experiencia de visita de las personas que acuden a las áreas protegidas en busca de recreación, educación ambiental y contacto con naturaleza, lo que a su vez conlleva al aporte de las áreas silvestres protegidas para el desarrollo local, regional y nacional.

Parque Nacional: Área generalmente extensa, donde existen diversos ambientes únicos o representativos de la diversidad biológica natural del país, no alterados significativamente por la acción humana, capaces de autoperpetuarse, y en que las especies de flora y fauna o las formaciones geológicas son de especial interés educativo, científico o recreativo. Los objetivos de un Parque Nacional son la preservación de muestras de ambientes naturales, de rasgos culturales y escénicos asociados a ellos; la continuidad de los procesos evolutivos y, en la medida compatible con lo anterior, la realización de actividades de educación, investigación o recreación.

Persona con movilidad reducida (PMR): Aquella que tiene limitada temporal o permanentemente la posibilidad de desplazarse, utilizar y relacionarse con el medio.

Plan de Manejo: Documento que orienta el accionar técnico y administrativo de un área silvestre protegida y a lo menos contempla normas relativas a zonificación y programas de manejo. El Plan de Manejo es de carácter indicativo, en el sentido que indica qué se debe hacer, dónde y cuándo, pero no entrega detalles respecto del cómo hacer.

Plan Operativo Anual (POA): Considera la planificación de actividades a ejecutar en el marco de un Plan de Manejo y de acuerdo a un financiamiento disponible en el año.

Planes de sitios: Planificación de detalle de una parte del área protegida o de una estructura o servicio. Incluye análisis de sitio, diseño y localización de obras.

Planes específicos de Manejo: Se refiere a un conjunto de actividades afines, planificadas. Responde a la consulta ¿Cómo hacer? Estas actividades pueden referirse a Educación Ambiental, Protección, Manejo de Recursos, Uso Público, etc.

Preservación: La mantención de la condición original de los recursos naturales de un área silvestre, reduciendo la intervención humana a un nivel mínimo.

Reserva Nacional: Área cuyos recursos naturales es necesario conservar y utilizar con especial cuidado por la susceptibilidad de éstos a sufrir degradación o por su importancia relevante en el resguardo del bienestar de la comunidad. Sus objetivos son la conservación y protección del recurso suelo, de las especies de fauna y flora silvestre, la mantención o mejoramiento de la producción hídrica, el desarrollo y aplicación de tecnologías de aprovechamiento racional de la flora y fauna.

Reversibilidad: La reversibilidad en un obra o intervención en el territorio se refiere a la capacidad que tiene ésta de poder anularse fácilmente, volviendo el territorio intervenido, a su estado previo.

SNASPE: Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado, conformado al año 2010, por 100 unidades, Parques Nacionales, Monumentos Naturales y Reservas Nacionales.

Zona de Amortiguación: La zona de amortiguación o tampón, es el territorio que rodea el núcleo, o deslinda con él, y donde se realizan actividades compatibles con prácticas ecológicas acertadas que pueden contribuir a la investigación, el seguimiento, la capacitación y la educación científica.

Zona exterior de Transición: Zona exterior de transición, es considerada una zona de uso múltiple, en la que deben fomentarse y desarrollarse formas de explotación sostenible de los recursos. Esta zona puede comprender variadas actividades agrícolas, de asentamientos humanos y otros usos, donde las comunidades locales, organismos de gestión, científicos, organizaciones no gubernamentales, sector económico y otros interesados, trabajan conjuntamente en la administración y desarrollo sostenible de los recursos de la zona

Zona Núcleo: La zona núcleo está compuesta por uno o más territorios que cuentan con protección legal, dedicados a la protección a largo plazo y que contribuyen a la conservación de los paisajes, ecosistemas, especies y variaciones genéticas. Una reserva de biosfera puede tener uno o más núcleos, los cuales deben estar jurídicamente constituidos.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA



Decreto 50 de la Ley de Turismo

Decreto 50 reglamento para el procedimiento de otorgamiento de concesiones

Decreto de Ley 1939 Normas Sobre Adquisición Administración y Disposición de Bienes del Estado

DL 1939 de 1977 del Ministerio de Bienes Nacionales, este aplica para ASPE priorizadas y para Bienes Nacionales Protegidos

Guía de estándares para el diseño de instalaciones turísticas en Áreas Protegidas, Subsecretaría de Turismo, 2017

Guía de Evaluación de la Experiencia del Visitante, 2018

Guía de Gobernanza de Áreas Protegidas, UICN, 2014

Guía para la Interpretación en Áreas Protegidas, Subsecretaría de Turismo, 2017

Guía de lineamientos para la comercialización de Experiencias Auténticas de Turismo indígena, Subsecretaría de Turismo, 2020

Guía de senderos. Diseño, construcción y mantención en áreas protegidas, Subsecretaría de Turismo, 2018

Guía de Sistemas Sanitarios Sustentables para Áreas Protegidas y Zonas Rurales, MINAGRI/CONAF, 2018

Guía para el Apoyo y la Comercialización de Empresas de Turismo Rural, Subsecretaría de Turismo, 2021

Guía para el Diseño de Experiencias Turísticas, SERNATUR, 2018

Informe de Intensidad Turística y Definición de Destinos Turísticos, Subsecretaría de Turismo, 2018

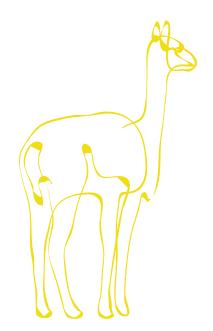
Instructivo Metodológico Proyectos De Infraestructura Pública Habilitante En Áreas Silvestres Protegidas, MIDESO, 2015

Instructivo sobre la implementación del proceso de consulta a pueblos indígenas en conformidad con el Convenio Nº 169 de la OIT, SEA 20016

Manual de Accesibilidad en áreas silvestres protegidas del Estado, CONAF, 2006

Manual de accesibilidad turística para personas con movilidad reducida y discapacidad, SERNATUR, 2018

Manual de Accesibilidad Universal – Decreto 50, Ciudad Accesible, 2021





Manual de Destinos, Elementos para la Gestión de Destinos Turísticos, SERNATUR, 2016

Manual de Diseño de Experiencias Turísticas, Sernatur, 2018

Manual de Diseño Pasivo y Eficiencia Energética en Edificios Públicos, MOP, 2012

Manual de procedimiento para el control de cumplimientos de los contratos de concesiones recreativas, CONAF, 2010

Manual de uso público, CONAF, 2014,

Manual para la formulación de planes de uso público en las áreas silvestres protegidas del estado, CONAF, 2014

Manual sobre la Ley N° 20.422, SENADIS, 2016

Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Modulo I: Turismo accesible – definición y contexto, OMT, 2014

Metodología para una gobernanza público-privada en turismo, CONAF, 2014

Plan de Accesibilidad, Subsecretaría de turismo, 2017

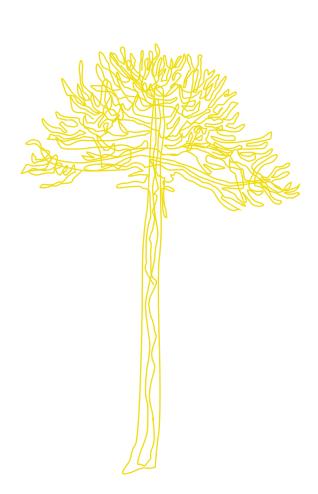
Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, Subsecretaría de turismo, 2015

Política Nacional de Ecoturismo de CONAF, CONAF, 2004

Política para el Desarrollo del Ecoturismo en Áreas Silvestres Protegidas del Estado y su Entorno, CONAF, 2005

Principios, herramientas y buenas prácticas. Modulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, 2014

Sistema de información turística de Rutas Patrimoniales del Ministerio de Bienes Nacionales, https://rutas.bienes.cl/, 2021





GUÍA DE ESTÁNDARES para la gestión turística en áreas protegidas