

INFORME DE GESTIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN (AÑO 2022-2026)

Declaración Zona de Interés Turístico (ZOIT) “Aysén Patagonia Queulat”



Diciembre 2025

I. ANTECEDENTES

El destino Aysén Patagonia Queulat destaca gracias a atractivos de alta jerarquía como el Parque Nacional Queulat y los complejos de aguas termales ubicados en la comuna de Cisnes; siendo el primero, el área silvestre protegida más visitada de la región. A esto podemos agregar una serie de eventos programados que conforman un calendario de actividades que ya son parte de una programación territorial y atraen miles de turistas, entre los cuales destacan: “Fiesta del Pescado Frito” en Puerto Cisnes, fiesta costumbrista “Entre Curanto y Kuchen” en Puyuhuapi, “Palena Río Abajo” en La Junta y Puerto Raúl Marín Balmaceda, y las Jineteadas de la comuna de Lago Verde. Por medio de decreto N° 3 del 05 de enero de 2018, el territorio Aysén Patagonia Queulat obtiene oficialmente la declaratoria como Zona de Interés Turístico, la cual ostentará hasta 05 de enero del 2022.

II. VISION

Aysén Patagonia Queulat al 2030 está posicionado como destino selectivo y especializado para el ecoturismo y turismo de aventura responsable, ofrece condiciones de tranquilidad, seguridad y calidad de sus anfitriones que son reconocidas por sus visitantes; protege sus ecosistemas y valora la identidad de su patrimonio cultural. El desarrollo sustentable del destino ha contribuido a conservar y mejorar la calidad de vida de la comunidad local.

III. MODELO DE GOBERNANZA ZOIT

3.1. Estructura modelo de gobernanza ZOIT Queulat

El modelo de gobernanza que se ha implementado hoy consiste en un directorio Público Privado, liderado por SERNATUR. El directorio está conformado por los gremios y organizaciones de turismo de cada una de las localidades pertenecientes a las comunas de Cisnes y Lago Verde. Desde lo público participan tanto las Municipalidades del territorio, las Secretarías Regionales Ministeriales, las Direcciones Regionales de servicios públicos, el Gobierno Regional de Aysén y el Programa Estratégico Regional PER Turismo. Por otra parte, se cuenta con algunos organismos colaboradores (que asisten en la medida de su pertinencia en torno a temas tratados) como son; el Centro de Investigaciones en ecosistemas de la Patagonia – CIEP, Seremi de Transportes y Telecomunicaciones, Seremi Energía, y Seremi MOP. Estos con el objeto de coordinar las diversas intervenciones en el territorio e iniciativas ligadas al medio ambiente, conectividad, ciencia y biodiversidad; los últimos dos aportan en lo relativo a oportunidades de conectividad e infraestructura Turística.

3.2 Funcionamiento de la Mesa Público – Privada y periodicidad de reuniones

El periodo ha sido marcado por el retorno de **modalidad presencial** de las sesiones del Directorio (post pandemia), lo que ha implicado un desafío para la participación, considerando la **extensión y complejidad territorial**, las distancias y las condiciones de conectividad propias del territorio. Sin embargo, en el período **2022–2026** el Directorio ha podido tener constancia y buen funcionamiento, con una periodicidad de **dos reuniones anuales**, de carácter **semestral**, con un promedio de asistencia de 14 directores/as por sesión. En cuanto a la participación del sector privado, se ha contado mayoritariamente con la presencia de organizaciones de la **comuna de Cisnes**, mientras que la representación de la **comuna de Lago Verde** se ha concentrado principalmente en actores de la localidad de **Villa Amengual**, observándose una disminución en la participación directa de la localidad de **Lago Verde** en los últimos años.

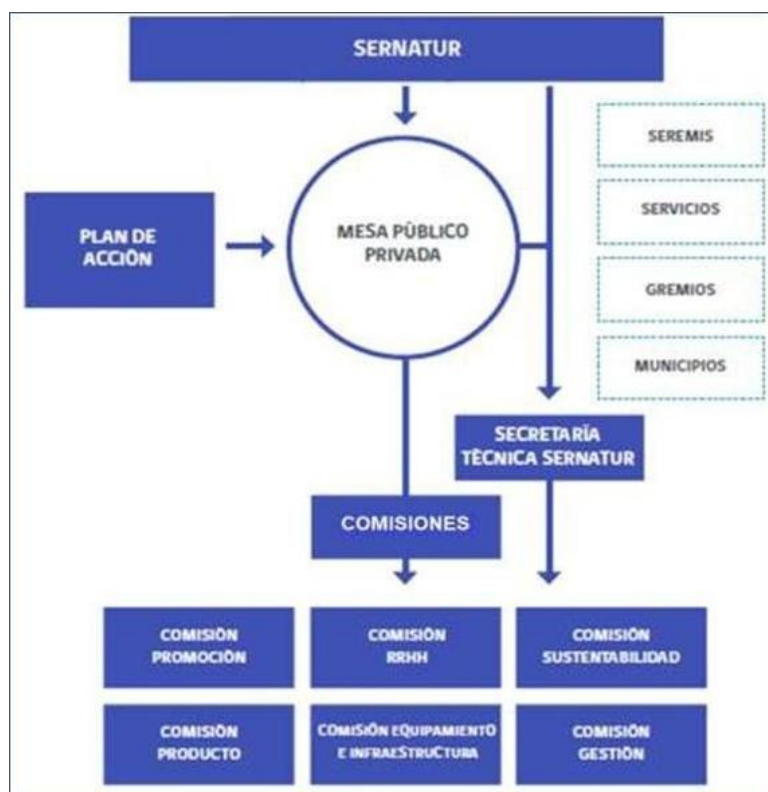


Figura 1: Modelo de Gobernanza

Durante el período se buscó impulsar el trabajo a través de comisiones, con el objetivo de fortalecer la gobernanza y hacer más efectiva la implementación y el seguimiento del Plan de Acción, incorporando no

solo a integrantes del Directorio, sino también a otros actores territoriales y colaboradores, con el fin de ampliar la participación y distribuir mejor las responsabilidades. No obstante, en la práctica, esta modalidad no logró consolidarse ni operar de manera sostenida, principalmente por dificultades de coordinación, disponibilidad de los participantes y continuidad en el trabajo.

Figura 2: Comisiones de trabajo por línea estratégica.



3.3 Miembros Privados Del Directorio ZOIT Aysén Patagonia Queulat

LOCALIDAD	NOMBRE ASOCIACIÓN GREMIAL	E-MAIL	CONTACTO	DIRECTIVA	ROL
La Junta	Cámara de Turismo y Comercio de La Junta	camaralajunta@gmail.com	9 8459 9708	Presidente: Sergio Manquenahue	Participar de la implementación del plan de acción
		jhechenleitner@gmail.com	9 6608 9537	Secretario: Jonathan Hechenleitner (Titular ZOIT)	
Raúl Marín Balmaceda	A.G. de Turismo y Comercio de Raúl Marín Balmaceda	vhechenleitner@gmail.com	9 7528 8472	Presidente: Vanesa Hechenleitner (Titular ZOIT)	Llevar a la mesa las inquietudes y desafíos propios de cada una de las localidades
		agturismormb@gmail.com	9 7542 9056	Secretaria: Margit Ranni	
Lago Verde	A.G. de Turismo y Comercio "Huella de Los Troperos" Lago Verde	malu.gladys2012@gmail.com	9 6901 4490	Presidente: Braulio Barriga	Incentivar la participación de las bases en las actividades implementadas
		hermanbal2016@gmail.com	9 7396 5513	secretaria: Gladys Soto	
Puyuhuapi	Cámara de Turismo y Comercio de Puyuhuapi	aonikenkturismo@yahoo.com	9 7383 1473	Rep ZOIT: Herman Balboa	Participar de directorios
		senderospuyuhuapi@gmail.com	67- 2325208 9 8200 1354	Presidenta: Verónica Gallardo (Titular ZOIT)	
	Barrios Comerciales	Juana.altamiranof@gmail.com	9- 88109796	Secretaria: Roxana Gallardo	
Puerto Cisnes	Cámara de Comercio y Turismo de Puerto Cisnes	cagturismocisnes@gmail.com	9 9578 5905	Presidenta: Juana Altamirano	Participar de directorios
		rest.carreteraaustral@gmail.com	9 3246 2847	Presidente: María José Guevara secretaria: Martha Alegría	

			9 8158 0083		
	Agrupación de Turismo Nautico y Conservación de cetáceos	Cetaceoscisnes@gmail.com	9 8272 5999	Presidente: Celestino Ancamil	
		turismocahuelche@gmail.com	9 8742 6545	Secretario: Ariel Riquelme	
	Corporación de turismo sustentable Queulat	directiva@corporacionqueulat.cl	9 8228 8799	Presidenta: Olga Soto Mayorga	
		turismocahuelche@gmail.com	9 8742 6545	Secretario: Ariel Riquelme	
Villa Amengual	AG de Turismo Villa Amengual	Turismo.villa.amengual@gmail.com	9 2112 9987	Presidente: Mauricio Guiza	
		info@refugioriocisnes.com	9 7154 8068	Secretario: José Urrutia	
Litoral	Junta de Vecinos Melimoyu	hosteriamelimoyu@gmail.com	9 5400 7038	Presidenta: Isabel Fuentes	
				Secretaria: Pia Rojo	

3.4 Miembros Públicos del Directorio ZOIT Aysén Patagonia Queulat

INSITUCION	REPRESENTANT E	E-MAIL	ROL
SERNATUR AYSEN	Claudio Montecinos Angulo (Director)	cmontecinos@sernatur.cl	✓ Presidencia y secretaría ejecutiva. Convoca directorios, reuniones especiales, comité de Seremis. ✓ Contacto directo y permanente con dirigentes y empresarios del destino. Apalancamiento de recursos ✓ Canaliza inquietudes del sector en directorio, apoya implementación del Plan de acción ZOIT, entre otros
I. MUNICIPALID AD DE CISNES	Francisco Roncagliolo (Alcalde) Suplente: Lorena Lenebach	francisco.roncagliolo@gmail.com coordinacion.fomento@municipalidadciscisnes.cl	✓ Contribuye de manera permanente en la coordinación de intervenciones territoriales, ✓ Apalancamiento de recursos ✓ Apoyo a la implementación de Plan de acción a través de convenio de Colaboración y transferencia con Sernatur.
I. MUNICIPALID AD LAGO VERDE	Nelson Opazo (Alcalde) Suplente: Bárbara Soto	nelsonopazo1972@yahoo.com barbara.soto@yahoo.es	Contribuye de manera permanente en la coordinación de intervenciones territoriales y apalancamiento de recursos

GORE (DIPLADE)	Fernando Guzmán Jefe Diplade Suplente: Lorena Lehnebach	fguzman@goreaysen.cl llehnebach@goreaysen.cl	Orienta Programas impulsados desde el GORE en base a sensibilidades territoriales. Procura coordinación entre diversos instrumentos de ordenamiento territorial Apoya definición de polígono ZOIT Impulsa PMDTs (Cisnes y Lago Verde)
CONAF	Ronald Valenzuela (Director) Suplente: Alvaro Damico	ronald.valenzuela@conaf.cl alvaro.damico@conaf.cl	Dirige diversas acciones relacionadas con ASP (Infraestructura turística en PN Queulat, Gestión concesiones, Planes de manejo y Planes de Uso público) Participa de instancias relacionadas con guías turísticos que se desempeñan en ASP y coordinación con empresas que visitan estas áreas
SERCOTEC	Nelly Vargas (Directora) Ivonne Pereira. Directora (S) Suplente	nelly.vargas@sectorec.cl ivonne.pereira2@sercotec.cl	Difusión permanente de instrumentos de fomento. Canaliza instrumentos específicos de apoyo a territorios ZOIT. Resguarda alcance (representatividad) territorial en distribución de beneficiarios de los diversos instrumentos de fomento.
SEREMI MEDIO AMBIENTE	Yoal Díaz (Seremi) Rep. ZOIT. Carol Alvarado	ydiaz@mma.gob.cl calvarado.11@mma.gob.cl	Participa de iniciativas asociadas con temáticas medio ambientales; apoya en torno a Formulación de plan y Gobernanza de AMPC_Piti Palena Añihue y Difusión de instrumentos que fomentan cuidado del medio ambiente: FPA's, Huella carbono, etc

SEREMI ECONOMIA	Felipe Rojas (Seremi)	frojas@economia.cl	Orientación general y difusión de instrumentos de fomento y apoyo al desarrollo territorial
SEREMI BIENES NACIONALES	Irina Morend V.	imorend@mbienes.cl	Orientación general en términos de planificación territorial, acceso atractivos turísticos y naturales
SENCE	Nelson Garrido (Director) Suplente: Evelyn Medina	ngarrido@sence.cl emedina@sence.cl	Participa en acciones asociadas a capacitación y empleo, apoyando gestiones tendientes a mejorar las capacidades y habilidades de capital humano del territorio.
INDAP	Yessica Lagos Cárdenas	ylagos@indap.cl	Apoya en iniciativas asociadas a desarrollo rural con enfoque en turismo rural, apoyando gestiones tendientes a mejorar las capacidades y emprendimientos del sector.

Colaboradores:

- Centro de Investigación y estudios en ecosistemas de la Patagonia. CIEP
- Fundación MERI (Melimoyu Ecosystem Reserch Institute)
- Seremi MOP
- Seremi Transportes y Telecomunicaciones
- Seremi Energía
- Seremi MINVU

3.5 Principales logros de la gestión público privada:

- Fortalecimiento de la Corporación Queulat como instancia de articulación público - privada y ejecución de iniciativas en beneficio del desarrollo del turismo sustentable en el territorio.
- Declaratoria de la Carretera Austral como Ruta Escénica.
- Incorporación del tramo ruta de acceso Palena – Melimoyu en cartera de proyectos del Plan Marco de Desarrollo Territorial PMDT
- Capacitaciones (1os Auxilios, Gestión Hotelera, Wafa, Certificaciones Competencias Laborales Sence/Chile Valora, Turismo con Lupa, otros).
- Realización de Encuentro Turismo Sustentable “Aysentido”.
- Certificación Green Destination, localidad Puyuhuapi.
- Mejor coordinación de intervenciones territoriales.
- Mayor difusión (y participación) de diversos programas y planes públicos.
- Contribuye a la descentralización en la toma de decisiones y mejor distribución de los recursos públicos.
- Posiciona al destino (ZOIT Queulat) en otras mesas de trabajo (donde antes NO eran considerados)
- Ha permitido conocer de primera fuente problemáticas territoriales, desarrollándose instancias de apoyo más pertinentes

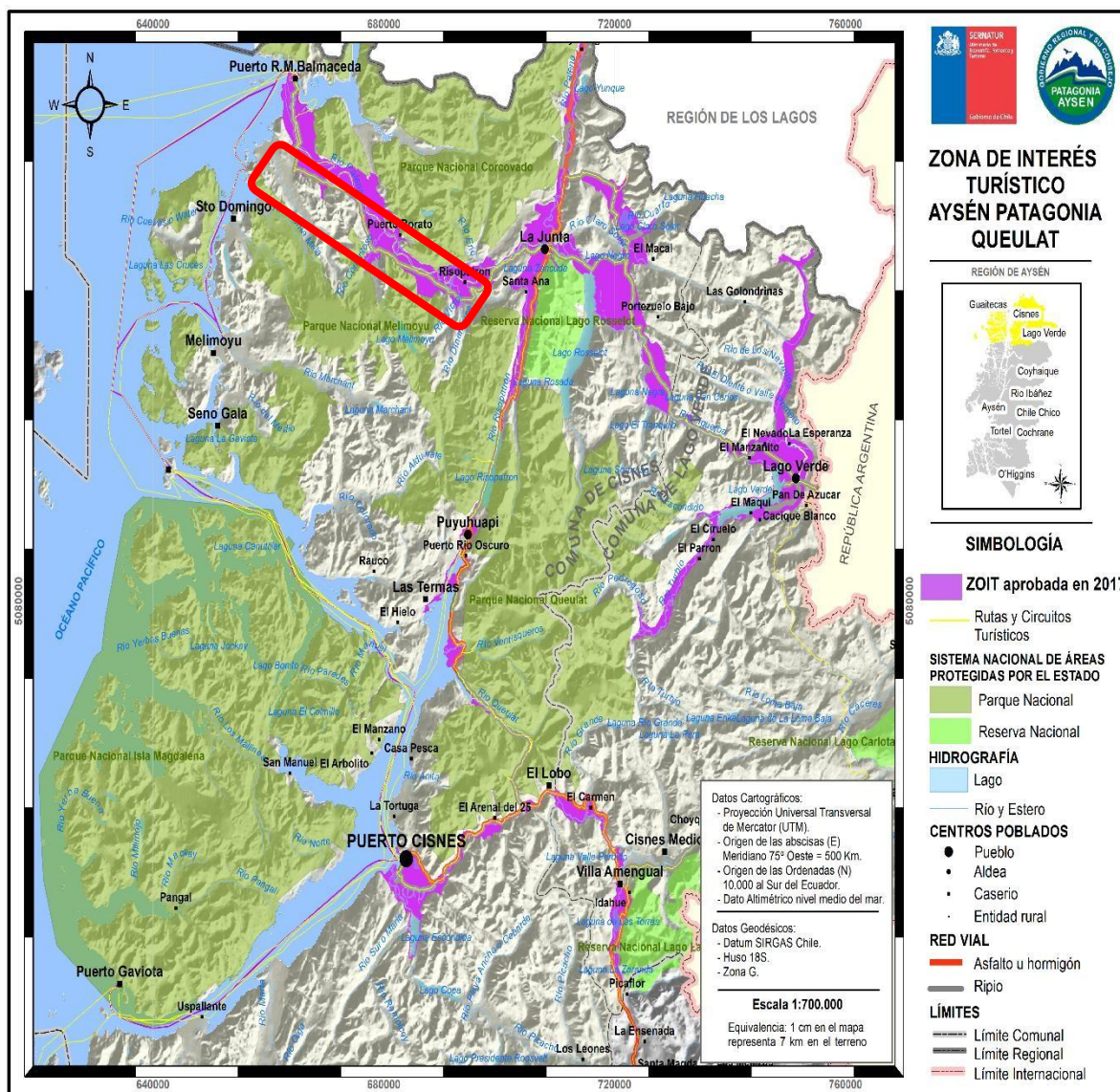
3.6 Principales desafíos de la gobernanza:

- Se ha detectado baja participación de la academia.
- Baja participación de actores del sector privado de la localidad de Lago Verde.
- Dirigentes de gremios con poca participación de sus bases (desencanto, desmotivación, etc. Lo que implica desgaste y desmotivación.
- Se requiere fortalecimiento del capital social. Mejorar relaciones al interior de gremios y entre dirigentes y representantes del sector público, relación gremio – municipio.
- Falta de una estrategia de fortalecimiento de la gobernanza ZOIT integral, que considere herramientas como: Reglamento funcionamiento ZOIT, plataforma de seguimiento y monitoreo, instancia de Reporte anual formal, plan operativo anual, reporte periódico, otros
- Se debe impulsar mayor compromiso y conocimiento del plan desde las bases.
- Fortalecer y reactivar comisiones de trabajo que no funcionaron.
- Crear o actualizar instrumentos de ordenamiento territorial: Planes Reguladores; Ordenanzas; Seccionales; Mesa Mega loteos.
- Acceso público Lago Verde y otros atractivos naturales del territorio.
- Desarrollo (& Testeo) de Productos que busque diversificar oferta.

En términos generales, la gestión público-privada de la ZOIT Queulat ha permitido avanzar en el posicionamiento del destino, el fortalecimiento de la articulación público – privada y la ejecución de iniciativas concretas orientadas al turismo sustentable, destacando hitos relevantes en materia de

planificación territorial, certificaciones, capacitación, difusión y descentralización de la toma de decisiones. No obstante, persisten desafíos estructurales en la gobernanza, principalmente asociados a la participación efectiva de ciertos actores clave, el fortalecimiento del capital social, la consolidación de mecanismos formales de gestión y seguimiento, y la reactivación de espacios de trabajo colaborativo. Abordar estos desafíos resulta fundamental para asegurar la sostenibilidad del modelo de gobernanza, fortalecer la apropiación territorial del plan y avanzar hacia un desarrollo turístico más equilibrado e inclusivo en el territorio.

IV. MAPA DE POLÍGONO ZOIT



V. MEDICIÓN DEL INDICADOR DEL PLAN DE ACCIÓN

Fórmula de cálculo

(N° de acciones implementadas del plan de acción de la ZOIT / N° de actividades programadas en el plan de acción en el periodo de gestión) *100

N° de acciones implementadas del plan de acción de la ZOIT: 10

N° de actividades programadas en el plan de acción en el periodo de gestión: 38

% DE AVANCE ESTIMADO: **26,32%**

VI. PRINCIPALES LOGROS DENTRO DE LA VIGENCIA DE LA ZOIT¹

A continuación, un resumen de los principales, logros, hitos y acciones realizadas en las diversas líneas de acción del plan ZOIT Aysén Patagonia Queulat 2022-26:

- Los mayores avances del Plan de Acción de la ZOIT Aysén Patagonia Queulat se han registrado en el ámbito de la **gobernanza**, debido a que este eje ha contado con mayor capacidad de articulación público-privada, liderazgo institucional y factibilidad de gestión en el corto y mediano plazo. Las acciones desarrolladas se han centrado en el fortalecimiento de los espacios de coordinación y toma de decisiones, la participación activa en instancias estratégicas como la gestión de la Carretera Austral como Ruta Escénica, la generación de información territorial relevante para la gestión turística, y la realización de gestiones orientadas a mejorar condiciones habilitantes del territorio, como la conectividad digital y el acceso a servicios financieros básicos como cajero automático en La Junta. Este enfoque ha permitido obtener resultados concretos y transversales, sentando bases sólidas para la implementación de otros ejes del Plan y facilitando avances que no dependen exclusivamente de grandes inversiones, sino principalmente de coordinación y gestión institucional.
- En el área de **Capital Humano** destacan las acciones de capacitación relacionadas al área de primeros auxilios, gestión hotelera y patrimonio natural y cultural del territorio.
- Finalmente cabe destacar en la línea **sustentabilidad** las acciones relacionadas a Conciencia Turística sustentable, con foco en educación ambiental y difusión del patrimonio natural y cultural en el territorio, buscando mejorar en los prestadores de servicios y comunidad en general, el conocimiento y conciencia sobre la riqueza patrimonial y la biodiversidad existente en los distintos ecosistemas de la región. Así también se destaca la realización del seminario "Aysentido con el turismo Sustentable", instancia en la cual participaron representantes de la ZOT AP Queulat.

¹

VII. REPORTE DE CUMPLIMIENTO POR LÍNEA ESTRATÉGICA Y OBJETIVO POR LOS 4 AÑOS DE GESTIÓN.

Líneas de Acción por cada línea estratégica	N° Líneas Acción	Porcentaje
Infraestructura	8	21.05%
Capital Humano	6	15,79%
Sustentabilidad	6	15.79%
Desarrollo de Productos	4	10,53%
Promoción	3	7.89%
Gobernanza y Gestión Territorial	11	28,95%
Total	38	100 %

Para consulta detalle de las líneas de acción implementadas durante la vigencia de la declaración (4 años) según línea estratégica ver: [Informe de avance con verificadores AP Queulat](#)

VIII. REPORTE DE CUMPLIMIENTO POR ACCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN POR LOS 4 AÑOS DE GESTIÓN

Líneas de Acción implementadas	N° Líneas Acción Programada	N° Líneas Acción Implementada (100%)	Porcentaje
Infraestructura	8	2	25%
Capital Humano	6	1	17%
Sustentabilidad	6	1	17%
Desarrollo de Productos	4	0	0%
Promoción	3	1	33%
Otros / Gobernanza	11	5	45%
Total	38	10	23%

Cuadro de las líneas de acción implementadas 100%

Línea de Acción	Acción a Desarrollar	Ejecutor	Plazo (periodo de ejecución)	Meta	Medio de verificación	Presupuesto asignado (\$CLP)	Comentarios (no obligatorio)
Equipamiento e infraestructura	1. Infraestructura apoyo al desarrollo turístico de la localidad de Melimoyu	MOP, GORE, Municipio	Año 3	Al menos 70% de actividades ejecutadas	Reporte avance	\$9,467,302,504	
Equipamiento e infraestructura	2. Seguimiento iniciativas "Plan Especial de Infraestructura MOP de Apoyo al Turismo Sustentable al año 2030, Región de Aysén", en territorio Queulat, y otras iniciativas afines.	Mop Municipios	Año 4	Al menos 70% de actividades ejecutadas	Reporte MOP	\$40,000,000	
Promoción	2. Generar y Recopilar información que permita mantener actualizado el perfil de los turistas que visitan el destino Queulat	Gremios, Sernatur Municipios	Año 4	1 reporte anual	Al menos 1 Informe o reporte anual referido a Perfil de los turistas que visitan el destino Queulat	\$-	

Capital humano	1. Programa de capacitaciones ZOIT Queulat 2022-25	Sence, Sernatur, Municipios, Gremios	Año 4	70 % ejecución de las acciones del programa	resumen informe	\$100,000,000	
Sustentabilidad	1.Campaña de Conciencia Turística sustentable con foco en educación ambiental (Ej. Flora y fauna nativa) e identidad cultural.	Sernatur Colabores: Municipio - Seremi de Cultura- Seremi de Medio Ambiente- Conaf- Gremios	Año 4	Ejecutar al menos 70 % de las acciones de la campaña	Resumen Ejecutivo de todas las acciones realizadas.	\$15,000,000	
Gobernanza	1. Implementar estrategia de fortalecimiento de la Gobernanza y Gestión Plan ZOIT Aysén Patagonia Queulat	Corporación Gremios CONAF Municipio Sernatur	Año 3	Consensuar propuesta consensuada	actas reuniones	\$-	
Gobernanza	5. Participar en las diversas instancias de Gestión de la Carretera Austral como ruta escénica	PER Corporación Municipios Sernatur	Año 4	Participación en al menos 70% reuniones Comité gestor C. Austral	acta, resolución	\$-	
Gobernanza	6. Generación de información estadística específica del territorio que aporten en la gestión	sernatur	Año 4	70% acciones implementadas	informe	\$-	

	turística del destino.[1] / Acción: Estructurar instrumento con variables propuestas por el territorio y aplicar instrumento desde lo privado						
Gobernanza	10. Impulsar plan de mejorar conectividad digital para Localidades del territorio	seremitt	Año 4	Mejora de conectividad al menos para Raúl Marín, Sector los Valles (La Junta) y Lago Verde	informe	\$-	
Gobernanza	11. Gestiones para contar con servicio Bancoestado Express o Cajero Automático en las localidades de La Junta y Puyuhuapi	gobernanza	Año 4	Localidades de La Junta y Puyuhuapi cuentan con cajero automático	Acta compromiso firmada por banco o registro foto	\$-	

Cuadro de las líneas de acciones pendientes

Línea de Acción	Motivo de estatus pendiente (***)	Acción a Desarrollar	Ejecutor	Plazo (periodo de ejecución)	Meta	Medio de verificación	Presupuesto asignado (\$CLP)	Comentarios
Equipamiento e infraestructura	Otra	3. Programa equipamiento y señalética turística territorio Queulat	Mop, Municipios, Sernatur	Año 4	Al menos 70% de actividades ejecutadas	informe avances	\$2,000,000,000	Proyectado para periodo 2026 - 2030
Equipamiento e infraestructura	Otra	4. Mejoramiento de plaza cívica Puerto Puyuhuapi	Municipalidad Cisnes	Año 2	proyecto construido	informe proyecto		Proyectado en programas de inversión sectorial.
Equipamiento e infraestructura	Otra	5. Infraestructura apoyo al desarrollo turístico de la localidad de Raúl Marín Balmaceda.	Mop, Municipios, Sernatur Directorio AMCP MU– Piti Palena	Año 4	Al menos 70% de actividades ejecutadas	reporte MOP		Proyectos considerados en distintos instrumentos de planificación, ej: PEDZE 26-36
Equipamiento e infraestructura	En desarrollo	6. Diseño Terminal de buses de	Municipalidad Cisnes	Año 3	proyecto terminado	informe inversión ejecutada		Diseños en desarrollo

		Puyuhuapi, La junta y Cisnes						
Equipamient o e infraestructur a	Otra	7.Construcción de centro integral de manejo de residuos sólidos (Plan Regional GRS) para el territorio	Gore, Municipios, Gremios	Año 4	Proyecto construido	informe inversión ejecutada		Proyectos considerados en distintos instrumentos de planificación, ej: PEDZE 26- 36
Equipamient o e infraestructur a	Otra	8. Estudio de factibilidad de balnearios turísticos autorizados en el territorio/EJ: RMB	Municipalida d Cisnes/ Sernatur	Año 2	estudio terminado	informe final factibilidad		Sin información
Promoción	Postergada dentro del ciclo	1.Elaboración e implementación plan Regional de promoción participativo, coordinado con territorio ZOIT Queulat	Sernatur	Año 3	Al menos 70% de iniciativas asociadas al territorio implementad as	Informe: Plan de Promoción incluyendo reporte instancias participativas	\$200,000,000	Existe Plan de Promoción de carácter regional, que incluye a la ZOIT Queulat, pero no se ha diseñado un Plan exclusivo para este territorio.

Promoción	Otra	3. Recuperar y actualizar TodoPatagonia (web y equipos)	Corporación Municipios Cisnes Corfo	Año 1	100% Información actualizada 100% Equipo recuperados	% información actualizada % Equipos recuperados	gestión	Sin información
Desarrollo de productos y experiencias	En desarrollo	1. Comunicación estratégica dirigida hacia mayoristas y/o minoristas de la cadena de comercialización.	Sernatur	Año 4	4 workshop	reporte actividades	\$5,000,000	Se pretende alcanzar con acciones programadas para el año 4
Desarrollo de productos y experiencias	En desarrollo	2. Testeo de productos y servicios turísticos desde un ámbito regional y nacional. Evaluando y definiendo posibles mejoras.	Sernatur	Año 4	4 viaje de familiarización	reporte actividades	\$5,000,000	Se pretende alcanzar con acciones programadas para el año 5
Desarrollo de productos y experiencias	En desarrollo	3. Programa diseño de productos turísticos destino Aysén Patagonia Queulat.	sernatur, municipios, gore.	Año 4	Al menos 70% de actividades realizadas	informe implementación	\$120,000,000	Se pretende alcanzar con accioneadas para el siguiente periodo 26-30

Desarrollo de productos y experiencias	En desarrollo	4. Desarrollar catastro de prestadores Tmo. Rural y conformar o reactivar Red turismo Rural Queulat	Sernatur Indap	Año 4	1 catastro prestadores turismo rural Red turismo rural Queulat activa	Catastro Actas Reuniones o material difusión de la red	\$20,000,000	Se pretende alcanzar con acciones programadas para el siguiente periodo 26 - 30
Capital humano	En desarrollo	2. Desarrollar instancias de conversatorios sobre la historia local relatada por su propia gente	Gremios / Cultura/ Sercotec/ Museos /Municipalidad	Año 4	Al menos 4 instancias	listas de asistencia	gestión	Se desarrollan instancias, pero no cumple meta.
Capital humano	Financiamiento no asegurado	3. Desarrollo de la especialidad de turismo en colegios técnicos comuna	Municipio/ Min. de Educación	Año 4	Contar con 1 liceo TP con carrera técnica en el territorio	LT con carrera turismo	gestión	Financiamiento y ejecutor no asegurado
Capital humano	En desarrollo	4. Generar instancias de conversatorio y trabajos entre empresarios	gremios	Año 4	40 participantes	número de participantes	gestión	Sin información

Capital humano	Otra	5. Implementar estrategia Cliente Incognito para evaluar calidad atención en los diversos servicios turísticos, destacar a Prestadores de Servicios por su atención..	sernatur, municipios, gremios	Año 4	10 empresas por año	Reporte de estrategia implementada, listado de asistencia. Fotografías	\$3,000,000	Sin información
Capital humano	En desarrollo	6. Difusión e implementación de Certificación de competencias laborales para trabajadores del rubro	sence, corporacion	Año 4	15 trabajadores certificados al año	lista certificados	\$11,000,000	se realizan acciones, pero no alcanza meta propuesta.
Sustentabilidad	En desarrollo	2. Medición de la percepción de la comunidad ante el turismo.	Sernatur/ Municipio/Gremios	Año 4	Diagnostico Percepción Anual por comuna.	informes anuales por comuna		Sin información

Sustentabilidad	En desarrollo	3. Talleres para identificar malas prácticas diversas económicas y generación de guía de bs practicas (mater. Difusión)	MMA (Proy GEF), Corporación Municipios, SernaPesca Sernatur, MMA, Indap, SAg, Inia, Conaf, otros afines	Año 4	6 talleres 1 Guía Buenas prácticas por sector Difusión en RRSS y radios locales	Lista de asistencia y/o registros fotográficos de cada jornada Guía digital buenas practicas	\$2,000,000	Se pretende alcanzar con acciones programadas para el siguiente periodo 26-30
Sustentabilidad	En desarrollo	4. Impulsar Plan Gestión de residuos Sólidos (GRS) e Impulso iniciativas Municipales de GRS	Corporación Directorio Municipios MMA	Año 4	Ejecutar al menos 70 % de las acciones del Plan	Informe Programa Gestión Integral Res Sólidos.		Proyectado en otros programas de inversión
Sustentabilidad	En desarrollo	5. Avanzar en Certificación SCAM y activación de CAC	MMA Municipio L verde Municipio Cisnes MMA	Año 4	municipios avanzan a nivel III	Reporte MMA o municipio	\$3,000,000	Sin información
Sustentabilidad	En desarrollo	6. Programa acciones ZOIT Queulat para contribuir a enfrentar Cambio climático	Gremios MMA, energía, Sernatur, Municipios	Año 4	Ejecución = o > al 70 % de las acciones del programa	resumen ejecutivo.	\$50,000,000	Sin información

Gobernanza	En desarrollo	2. Programa fortalecimiento del Ordenamiento territorial Queulat (ej: Planes reguladores, Zonificación territorial para el destino, PROT, PNOT, Borde Costero, Ordenanzas, etc)	Minvu Corporación, Gore, Municipios	Año 4	igual o > 70% acciones implementadas	informe estrategia	gestión	Con avance, pero no cumple meta.
Gobernanza	En desarrollo	3. Gestionar asesoría técnica y capacitación para Resguardo/Registro de MARCAS asociadas a localidades del Territorio. Ej: Melimoyu; Puyuhuapi, Carretera Austral	Corporación Gremios, INAPI, Municipios, Sernatur, GORE	Año 1	3 Marcas resguardadas : Puyuhuapi, Melimoyu y Carretera Austral Al menos 2 capacitaciones registro de Marca	registro de marca lista de asistencia	gestión	No hay avance

Gobernanza	Otra	4. Desarrollar propuesta de mejora a Programa de concesiones turísticas en Áreas Silvestres Protegidas	Corporación Gremios CONAF Municipio Sernatur	Año 3	Consensuar propuesta consensuada	acta reuniones	gestión	No hay avance
Gobernanza	Otra	7. Realizar Diagnóstico empresas en base a criterios sello S y Diagnóstico del Destino en base a criterios Destino sustentable	sernatur, gremios, municipio	Año 4	Al menos 40 empresas diagnosticadas en el periodo	informe diagnósticos	\$-	proyectado para el periodo 26 - 30
Gobernanza	En desarrollo	8. Implementar estrategia de mejora (logística y de coordinación) del sistema de transporte turístico en el territorio 2022- 25	corporación	Año 4	Ejecución igual o > al 70 % de las acciones de la estrategia 2022- 25	informe ejecución	gestión	en desarrollo, pero no cumple con meta propuesta

Gobernanza	En desarrollo	9. Gestionar Programa de subsidios al emprendimiento e innovación (Sercotec, Corfo, etc) focalizados en el territorio (Capital de trabajo para nuevos productos)	SERCOTEC CORFO	Año 4	Al menos 2 Programas con foco ZOIT gestionados en el periodo	Llamado concurso o bases incluyendo territorios ZOIT	\$100,000,000	existen acciones, pero no cumple con la meta propuesta
------------	---------------	--	-------------------	-------	--	--	---------------	--

IX. CONCLUSIONES

(Máx. 400 palabras)

Ejecución del plan de acción, logros y desafíos

El período 2022–2026 permitió avanzar de manera gradual en la implementación del Plan de Acción de la ZOIT Aysén Patagonia Queulat, alcanzando un avance estimado del 26,3% de las acciones programadas. Los principales logros se concentraron en el eje de gobernanza y gestión territorial, capital humano y sustentabilidad, destacando hitos como el fortalecimiento de la Corporación Queulat, la declaratoria de la Carretera Austral como Ruta Escénica, procesos de capacitación sectorial, certificaciones de destino y la realización de instancias de sensibilización en turismo sustentable. No obstante, persisten desafíos relevantes en líneas estratégicas como desarrollo de productos, promoción e infraestructura habilitante, cuyos avances han dependido de ciclos de inversión sectorial, coordinación interinstitucional y disponibilidad de financiamiento, lo que refuerza la necesidad de continuidad del instrumento ZOIT.

- **Declaratoria de la Carretera Austral como Ruta Escénica:** La declaratoria permitiría posicionar de manera integral los paisajes únicos, ecosistemas y atributos escénicos de la Carretera Austral, consolidándola como un corredor de alto valor ambiental y cultural a nivel nacional e internacional. Se proyecta que esta acción desencadene más y mejor inversión en el eje carretera austral y los sectores aleñados, de una manera sustentable y estratégica en el tiempo.
- **Realización de Encuentro Turismo Sustentable “Aysentido” y Certificación Green Destination, localidad Puyuhuapi:** Reconocemos el valor de las iniciativas en la línea de sustentabilidad como uno de los principales logros del periodo, a través de la realización de eventos, actividades y el logro de certificaciones en la línea del turismo sustentable en el territorio.
- **Se destaca el trabajo público privado en torno a la coordinación de diversos instrumentos, tales como:** Fortalecimiento gremial, Certificación de Competencias, Apoyo a eventos, Desarrollo de nuevos productos, Conciencia Turística, entre otros.

Funcionamiento del modelo de gobernanza

El modelo de gobernanza público-privado ha mostrado un funcionamiento estable, con directorios semestrales, participación de actores públicos y privados, y un reconocimiento creciente de la ZOIT como espacio válido de articulación territorial. La gobernanza ha contribuido a mejorar la coordinación de intervenciones, visibilizar problemáticas locales y posicionar al destino en instancias regionales de toma de decisiones. Sin embargo, se identifican desafíos asociados a:

A nivel de aciertos

- Fortalecimiento de la Corporación Queulat como instancia de articulación público - privada y ejecución de iniciativas en beneficio del desarrollo del turismo sustentable en el territorio. Si bien aún existen posibilidades de fortalecimiento y consolidación de la Corporación, su rol estratégico en el territorio permitió apalancar recursos para implementar acciones asociadas a eventos, capacitaciones y rescate patrimonial para fortalecimiento del relato turístico del territorio. Además, permitió articular instancias público-privadas y funcionaron como una contraparte siempre presente y activa en el territorio, facilitando la comunicación entre Sernatur y los demás servicios públicos y el territorio.
- Los niveles de participación de la I. Municipalidad de Lago Verde, la I. Municipalidad de Cisnes y Gobierno Regional, marcan un gran avance en los esfuerzos de incluir actores clave del territorio.
- El mejoramiento en la comunicación y en el cumplimiento de los acuerdos por parte de SERNATUR ha contribuido a fortalecer la confianza entre los integrantes del Directorio, otorgando mayor credibilidad y coherencia a la gestión del destino.
- El trabajo coordinado con PER Turismo, ha permitido no solo apoyar iniciativas concretas de menor escala (eventos y capacitaciones) sino también reforzar las líneas de carácter más estratégico del Plan.

A nivel de desafíos

- Baja participación efectiva de algunas localidades del territorio, especialmente de la localidad de Lago Verde y Puerto Raúl Marín Balmaceda. Se mantiene la necesidad de trabajar de manera permanente en torno al fortalecimiento del capital social.
- Necesidad de potenciar la labor que se realiza de la mano con el Comité de Seremis de Turismo y (tanto la difusión como la implementación y seguimiento) de los Planes ZOIT. Se observa la oportunidad de vincular con mayor fuerza las diversas carteras con las brechas e iniciativas impulsadas desde los territorios ZOIT.
- Por otra parte, se observa la necesidad de reforzar permanentemente el carácter estratégico del Directorio, reforzando el rol que este cumple como Organización Gestora de Destino, y en donde todos los actores involucrados tienen una labor. No es responsabilidad solo de Sernatur.
- El débil funcionamiento de las comisiones ha dificultado la bajada operativa de los acuerdos del Directorio y los compromisos adoptados, retrasando la implementación de iniciativas estratégicas y afectando el cumplimiento de plazos y metas definidas para el periodo.
- En la línea de la conclusión anterior, y dada la dinámica de trabajo entre secretaría ejecutiva y la Corporación, que actuó como contraparte de los privados que conforman el directorio, coordinando el accionar territorial, se detectó la oportunidad de crear un “núcleo gestor”, el cual estará conformado por la Corporación, los Municipios y la DR Sernatur. Esto debiera permitir una bajada operativa más eficiente del Plan.

- Implementar estrategia de fortalecimiento de la gobernanza. Esta abarca la implementación de un reglamento, las comisiones temáticas, el núcleo gestor, plataforma de monitoreo y seguimiento del Plan, reportes periódicos, rendición de cuentas anual, revisar periodicidad de las reuniones, entre otros.
- Diseñar un plan para el nuevo periodo, que sea más acotado, que permita una implementación más controlada, que generar resultados motivantes en el corto plazo sin abandonar su carácter estratégico. Teniendo esto en cuenta, se formula el Plan de acción 2026-30.
- Si bien los municipios trabajan de manera coordinada con Sernatur, se estima que aún pueden mejorar su gestión en post del desarrollo de la actividad turística y fortalecer su compromiso con la actividad.
- Relevamos la necesidad de fortalecer la difusión del Plan de Acción entre los mismos representantes del Directorio tanto del sector público como privado, y los demás actores del territorio. Existe un alto nivel de desconocimiento de las iniciativas del plan, sin embargo, para el periodo 2026 – 2030 se busca mejorar este aspecto, mediante la definición de planes más acotados pero concretos y con metas alcanzables, y un mecanismo claro de difusión del instrumento.

Objetivo de la prórroga

- ✓ Mejorar la gestión del territorio como destino turístico. Si bien ésta ha ido mejorando, aun se observan grandes desafío y oportunidades de mejora, las cuales a la luz de los aprendizajes obtenidos por la gobernanza podrían marcar un punto de progreso significativo para este periodo.
- ✓ La prórroga es la oportunidad de aprovechar los aprendizajes del trabajo efectuado a la fecha, tanto a nivel de gestión, como a nivel de planificación y ejecución, de manera que los esfuerzos a realizar podrían generar resultados aún más significativos para el destino.
- ✓ El posicionamiento de la ZOIT Queulat y su Gobernanza en la institucionalidad pública regional, se ha traducido en una mayor participación y consideración del territorio en diversas iniciativas de fomento y apoyo para el sector turismo en el territorio (ejecutadas y aun por ejecutar).
- ✓ Existe compromiso del 100% de los gremios de turismo para continuar con esta labor y seguir trabajando por alcanzar su visión y para ello se requiere acompañamiento y coordinación público privada.
- ✓ El plan formulado para el periodo 2026-30 cuenta con un grado de participación, análisis y compromiso de parte de todos los actores involucrados, mayor que las versiones anteriores. Esto, sumado a las diversas mejoras metodológicas y de gestión



que se pretende implementar genera un escenario promisorio para el próximo periodo.

X. ANEXOS/MEDIOS DE VERIFICACIÓN

Dichos respaldos serán puestos a disposición.