

**INFORME DE GESTIÓN
DEL PLAN DE ACCIÓN
(AÑO 2018-2021)
Declaración Zona de Interés Turístico
(ZOIT)
“Aysén Patagonia Queulat”**



Junio 2021



I. ANTECEDENTES

El destino Aysén Patagonia Queulat, se ha posicionado fuertemente gracias a atractivos de alta jerarquía como el Parque Nacional Queulat y las Termas de Puyuhuapi; siendo el primero, el área silvestre protegida más visitada de la región. A esto podemos agregar una serie de eventos programados conforman un calendario de actividades que ya son parte de una programación territorial y atraen miles de turistas. 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

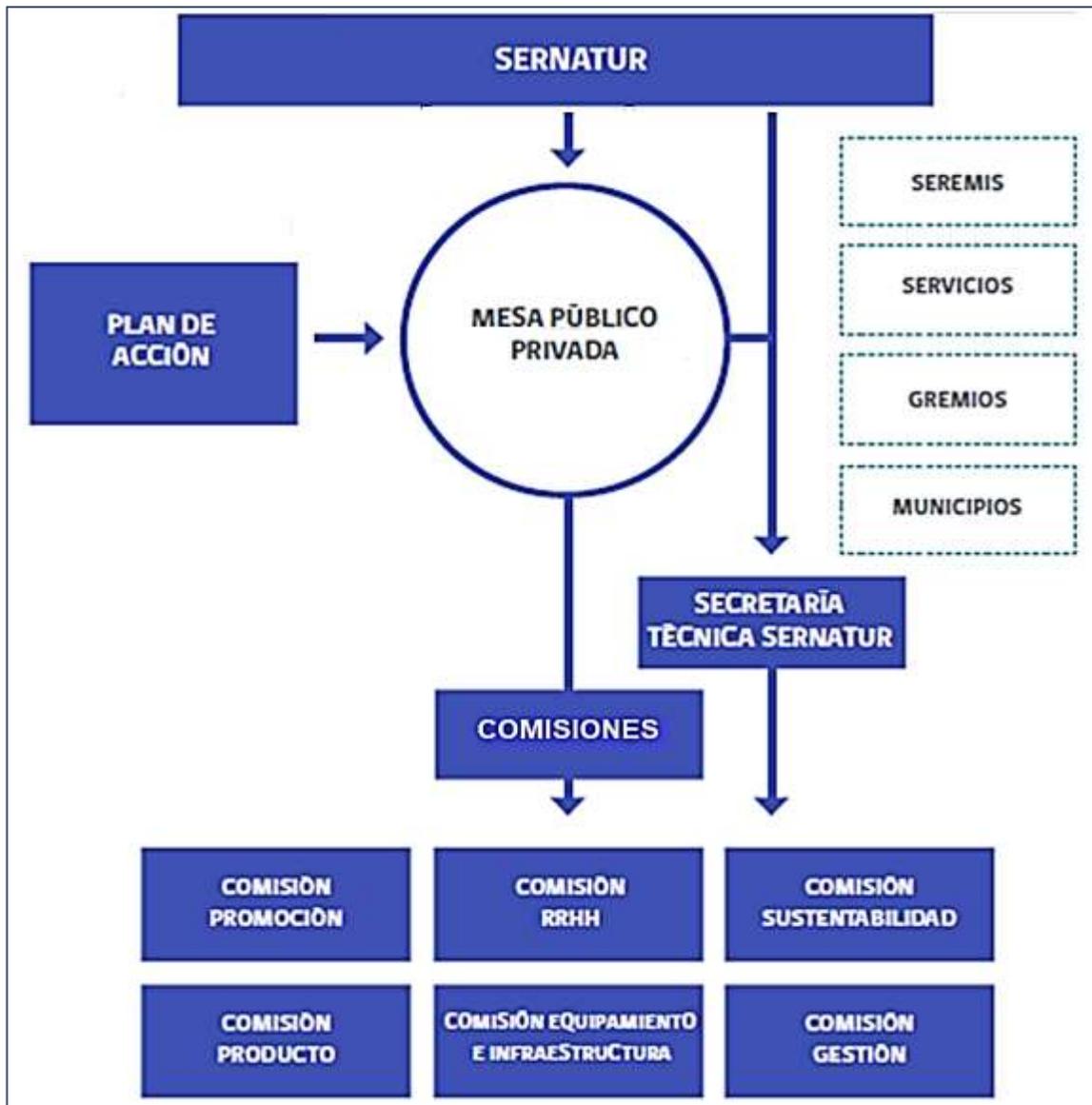
El modelo de gobernanza que se ha implementado hoy, consiste en un directorio Público Privado, liderado por SERNATUR. El directorio está conformado por los gremios de turismo de cada una de las localidades pertenecientes a las comunas de Cisnes y Lago Verde. Desde lo público participan: GORE (DIPLADE); SERNATUR, CONAF, SERCOTEC, I. MUNICIPALIDAD DE CISNES e I. MUNICIPALIDAD DE LAGO VERDE. El año 2017 se incorporan la Corporación Queulat, las SEREMIS DE ECONOMIA Y SEREMI DE MEDIO AMBIENTE y durante el 2020 la AG de turismo de Villa Amengual. 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, Sence y MOP. Estos con el objeto de coordinar las diversas intervenciones en el territorio e iniciativas ligadas al medio ambiente, ciencia y biodiversidad; los últimos dos aportan desde su respectiva expertise en lo relativo a oportunidades de capacitación e infraestructura Turística. Vale destacar que este directorio se formaliza en agosto del 2015.

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

El directorio ha funcionado con gran regularidad, durante los primeros años (2018-2019), e incluso antes de obtener la declaratoria, las reuniones tuvieron mayor frecuencia, llegando prácticamente a una reunión mensual. La intensa dinámica de trabajo inicial demostró que los encuentros podrían efectuarse de manera más pausada, dejándose los periodos estivales (Octubre – Marzo), de común acuerdo, como receso para

realizar el primer encuentro de cada año durante marzo y los sucesivos en función de los requerimientos de la gestión. Ya para el 2020 las reuniones han sido reemplazadas totalmente por encuentros virtuales, con muy buenas convocatorias demostrando que es una modalidad bastante efectiva. (solo 2 localidades han presentado inconvenientes dada la mala conectividad. Para subsanar en alguna medida esta situación, se han hecho llegar – además de la correspondiente acta – las presentaciones y grabación de la reunión cuando se ha requerido)

MODELO DE GOBERNANZA





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	9-66123600	Presidenta: Odette Neghme	Participar de la implementación del plan de acción Llevar a la mesa las inquietudes y desafíos propios de cada una de las localidades Incentivar la participación de las bases en las actividades implementadas Participar de directorios
		odetteneghme@yahoo.es			
		hosteriavaldera@gmail.com	9-91238299	Secretaria: Alexandra Peña	
Raúl Marín Balmaceda	A.G. de Turismo y Comercio de Raúl Marín Balmaceda		9-66089538	Presidenta: Alejandra Gonzalez Born	
		vhechenleitner@gmail.com	9-75429056	Secretario: Vanesa Hechenleitner	
		jhechenleitner@gmail.com	9-66089537	Rep. ZOIT: Jonathan Hechenleitner	
Lago Verde	A.G. de Turismo y Comercio "Huella de Los Troperos" Lago Verde	malu.gladys2012@gmail.com	9-69014490 (Presidente) 9-73965513 (Secretaria)	Presidente: Braulio Barriga Secretaria: Gladys Soto	
		hermanbal2016@gmail.com	9-73831473	Rep ZOIT: Herman Balboa	
Puyuhuapi	Cámara de Turismo y Comercio de Puyuhuapi	aonikenkturismo@yahoo.com	67- 2325208 / 9-82001354	Presidenta: Verónica Gallardo	
		senderospuyuhuapi@gmail.com	9-88109796	Secretaria: Roxana Gallardo	
Puerto Cisnes	Cámara de Comercio y Turismo de Puerto Cisnes	comercio.cisnes@gmail.com	9-75301984	Presidenta: Blanca Morras Vicepresidente: Ariel Riquelme	
		blanca.morras@gmail.com			
		rest.carreteraaustral@gmail.com	9-81580083	Secretaria: Marta Alegría	
Villa Amengual	AG de Turismo Villa Amengual	info@refugioriocisnes.com	9-71548068 / 9-74686725	Presidente: José Urrutia	



3.4 Miembros Públicos del Directorio ZOIT Aysén Patagonia Queulat

INSITUCION	REPRESENTANTE	E-MAIL	ROL
SERNATUR AYSEN	Patricio Bastías Mora (Director)	pbastias@sernatur.cl	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. MUNICIPALIDAD DE CISNES	Francisco Roncagliolo (Alcalde) Rep. ZOIT. Lorena Lenebach	francisco.roncagliolo@gmail.com coordinacion.fomento@municipalidadcisnes.c	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. MUNICIPALIDAD LAGO VERDE	Nelson Opazo (Alcalde) Rep ZOIT: 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)	Francisco Lara Jefe Diplade Rep. ZOIT: Pablo Alarcon	flara@goreaysen.cl pararcon@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	Andrés Bobadilla (Director) Alvaro Damico	andres.bobadilla@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	<p>Cinthy Pantanalli (Directora)</p> <p>Ivonne Pereira. Directora (S) Rep. ZOIT</p>	<p>Cinthyapantanalli@hotmail.com</p> <p>ivonne.pereira2@sercotec.cl</p>	<p>Difusión permanente de instrumentos de fomento</p> <p>Canaliza instrumentos específicos de apoyo a territorios ZOIT</p> <p>Resguarda alcance (representatividad) territorial en distribución de beneficiarios de los diversos instrumentos de fomento.</p>
SEREMI MEDIO AMBIENTE	<p>Mónica Saldías (Seremi)</p> <p>Rep. ZOIT. Carol Alvarado</p>	<p>msaldias@mma.gob.cl</p> <p>calvarado.11@mma.gob.cl</p>	<p>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</p>



SEREMI ECONOMIA	Carlos Pacheco (Seremi)	cpacheco@economia.cl	Orientación general y difusión de instrumentos de fomento y apoyo al desarrollo territorial
-----------------	-------------------------	--	---

Colaboradores:

- Centro de Investigación y estudios en ecosistemas de la Patagonia. CIEP
- Fundación MERI (Melimoyu Ecosistem Reserch Institute)
- Sence
- MOP
- PER Turismo



3.5 Principales logros de la gestión público privada:

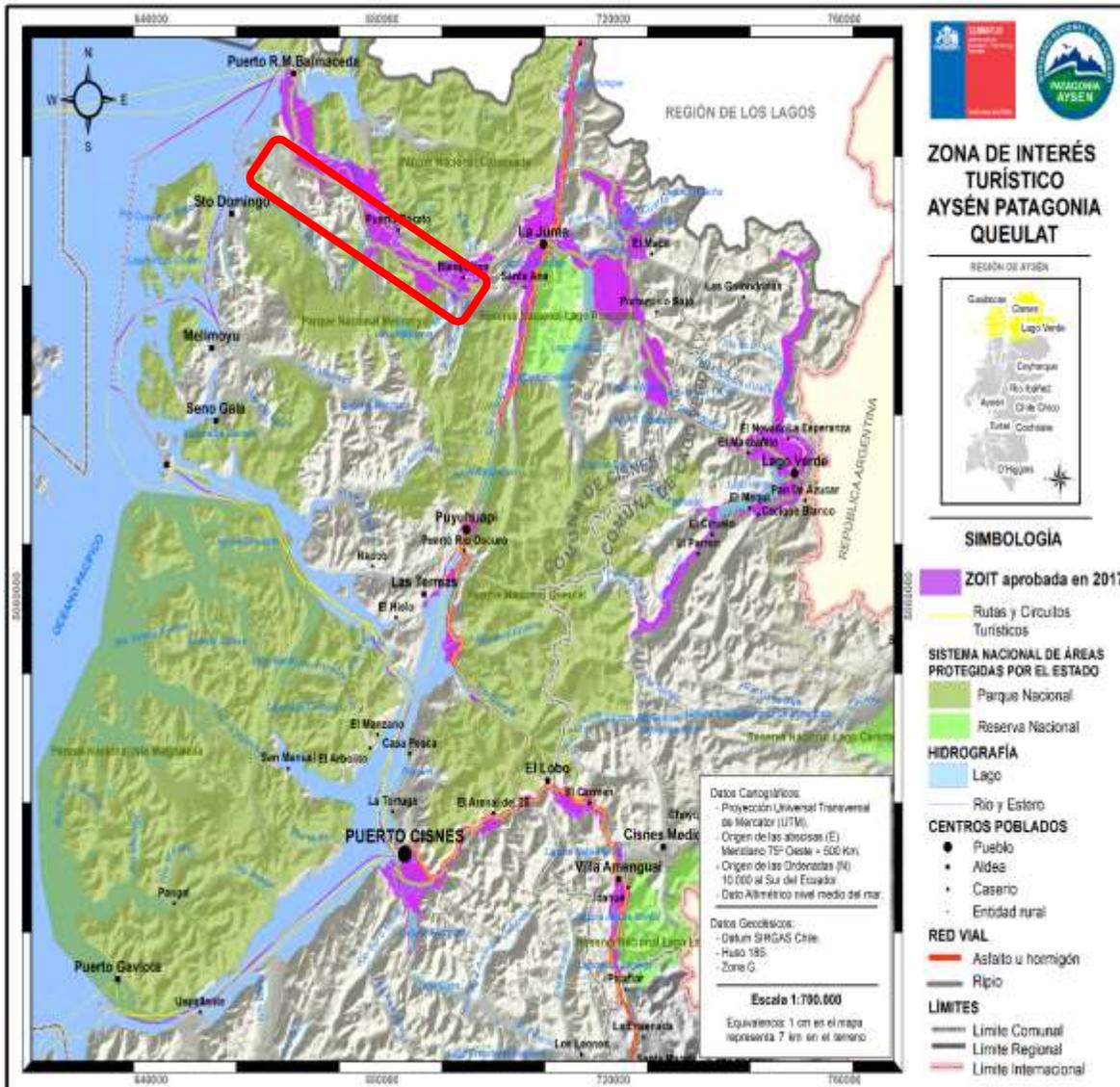
- Mejor coordinación de intervenciones territoriales
- Mayor difusión (y participación) de diversos programas y planes públicos
- Contribuye a la descentralización en la toma de decisiones y mejor distribución de los recursos públicos.
- Posiciona al destino (ZOIT Queulat) en otras mesas de trabajo (donde 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.
- 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, etc
- Se requiere fortalecer ámbito turístico al interior de los municipios. Se aprecia gran rotación de encargados de turismo, falta de Pladetur y ausencia de Ordenanza Turística
- Débil participación de gremio localidad de Lago verde
- Se requiere instancia de Reporte anual formal.
- Se debe impulsar mayor compromiso y conocimiento del plan desde las bases.
- Fortalecer y reactivar comisiones de trabajo que no funcionaron. (A excepción de la comisión sustentabilidad)

En general la dinámica de trabajo entre los directores se ha mantenido en un marco de respeto y buenas relaciones. Al directorio inicial se ha incorporado al gremio de turismo de Villa Amengual (2020). Se ha solicitado también la representación de empresarios y emprendedores de las localidades de la Ruta cordillera, la cual por lo pronto es asumida por el gremio de Turismo de Pto. Cisnes. Se analiza formalizar el trabajo con colaboradores, tales como: Mop, Sence, Ciep, Universidades y Per Turismo.

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:	26
N° de actividades programadas en el plan de acción en el periodo de gestión:	73

% DE AVANCE ESTIMADO: **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 2018-21:

- **Infraestructura.** Los mayores avances se han dado en esta línea. Se estima que en gran parte el progreso en esta línea es producto de la implementación del [Programa Infraestructura de apoyo al Turismo Sustentable 2030](#), impulsado por MOP Aysén, y en donde los empresarios y representantes del territorio fueron partícipes del proceso de formulación, dejando estampadas sus inquietudes y requerimientos. Por otra parte, destaca sin duda la gran inversión proyectada para mejoramiento de la infraestructura turística del PN Queulat por más de \$MM 7.000, en donde los representantes de los gremios que hacen parte de este territorio, acompañaron el proceso desde su génesis.
- En el área de **Recursos Humanos** destacan las acciones de capacitación en torno a [Atención al cliente](#), Gestión Hotelera y de Restaurantes, TICs y [WAFA](#).
- En [Desarrollo de productos](#) se impulsó iniciativa que buscó implementar una acción integral, que apuntó no solo a fortalecer el diseño de productos turísticos (paquetes turísticos) en el territorio, sino también a estrechar los vínculos y conocimientos acerca de la cadena de comercialización. Se diseñaron 3 productos turísticos asociativos (involucran a más de 15 prestadores) y se efectuó testeó de productos con diversos tours operadores regionales y nacionales. Por otra parte de la mano con Per Turismo Aysén se desarrolló la [Ruta de los Valles](#). Finalmente cabe destacar el impulso y posicionamiento que vienen ganando los diversos eventos principalmente con enfoque gastronómico.
- Finalmente cabe destacar en la línea **sustentabilidad** la gran [campaña de conciencia turística y medio ambiente](#) focalizada en las escuelas de Cisnes y Lago Verde.

¹ Algunas de las principales acciones del periodo pueden ser vistas en el canal youtube Zoit Aysen



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	29	40%
Capital Humano	8	11%
Sustentabilidad	10	14%
Desarrollo de Productos	13	18%
Promoción	6	8%
Gobernanza y Gestión Territorial	7	10%
Total	73	100%

Para consulta detalle de las líneas de acción implementadas durante la vigencia de la declaración (4 años) según línea estratégica ver: [“Planilla de avances implementación Plan de Acción ZOIT Aysén Patagonia 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	29	10	34%
Capital Humano	8	3	38%
Sustentabilidad	10	4	40%
Desarrollo de Productos	13	6	46%
Promoción	6	1	8%
Otros / Gobernanza	7	2	29%
Total	73	26	32%



Cuadro de las líneas de acción implementadas 100%

Línea Estratégica	Objetivo	Línea de Acción	Responsable	Resultado Indicador	Ejecución Presupuestaria	Verificador	Descripción los logros obtenidos y/u Observación
Infraestructura							
Infraestructura	Apoyar la celebración y protección del patrimonio cultural inmaterial, incluidas las tradiciones locales, las artes, la música, el idioma, la gastronomía y otros aspectos de la identidad y distinción locales.	Construcción Ruka Mapuche en Puerto Puyuhuapi	Municipalidad	Proyecto construido	M \$88.391	Fotografías: * Rucas Mapuche Puyuhuapi * Rucas Mapuche La Junta	Terminado.
Infraestructura		Construcción Ruka Mapuche en la localidad de La Junta	Municipalidad	Proyecto construido	M \$60.632	Aprobación Presupuesto https://www.senado.cl/site/presupuesto/2019/cumplimiento/Glosas%202019/Cuarta%20Subcomision/05%20Gores/1186%20GORE%20Aysen.pdf	Terminado.
Infraestructura	Implementar una adecuada gestión de residuos en las comunas del territorio	Instalación de basureros ecológicos Comuna de Lago Verde	Municipalidad	Proyecto construido	M \$66.500	Fotografías Punto Limpio y Basureros ecológicos Villa Amengual Aprobación Presupuesto	Terminado

Infraestructura	Mejorar conectividad entre localidades asociadas a Ruta cordillera	Ampliación rampa Isla Toto Cisnes (Diseño)	MOP	Proyecto construido	M \$150.000	<p>Oficio MOP N°65. 19 de Marzo 2021</p> <p>Avances Iniciativas Infraestructura contempladas en Planes de Acción ZOIT Aysén.</p>	Terminado estudio Mecánica de suelos. diseño de Ingeniería terminado, actualmente en revisión Nivel Nacional.
Infraestructura	Apoyar protección del patrimonio cultural	Restauración Casa Hopperdietzel de Puerto Puyuhuapi (Diseño)	GORE	Proyecto diseñado	M \$152.921		Terminado. Actualmente Municipio gestionando financiamiento para ejecución
Infraestructura	Mejorar la infraestructura básica y de apoyo al turismo para las diversas localidades del territorio.	Mejoramiento Plaza de Armas Puerto Cisnes (Diseño)	SERVIU	Proyecto construido	M\$ 45.000		Actualmente a espera de traspaso de recursos para ejecutar
Infraestructura		Mejoramiento ruta 7, La Zaranda Bif. Acceso Pto. Cisnes	MOP	Proyecto construido	M\$ 220.285		Terminado. Pavimentado
Infraestructura		Programa Diseño Miradores turísticos (Territorio Queulat)	SERNATUR, MOP	Proyecto construido	M\$ 135.000.000		Proyecto Miradores y Paradores Región de Aysén contempla: un parador ubicados en: 1) Puyuhuapi 2) Río Cisnes (km 43) 3) Cajón Río Cisnes 4

Infraestructura	Mejorar la infraestructura básica y de apoyo al turismo para las diversas localidades del territorio.	Reposición Puente Palena y Puente Rosselot, Ruta 7, XI Región (Diseño)	MOP	Proyecto construído	M\$ 140.134	Oficio MOP N°65. 19 de Marzo 2021 Avances Iniciativas Infraestructura contempladas en Planes de Acción ZOIT Aysén.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de Ingeniería: Terminado, Enero 2018, Inversión M\$585.422. • Ejecución de Obras Civiles considerados en el Pre-Ari 2022. Inversión Estimada Mill\$ 19.670, período ejecución planificado 2022 – 2024.
Infraestructura		Mejoramiento Ruta 7: La Junta - Limite Regional Norte	MOP	Proyecto construído	M \$5.941.000		Terminado. (38 KM)
Recursos Humanos	Fortalecer capital social territorial	Fortalecimiento del capital social	SERCOTEC / CORPORACION QUEULAT	Porcentaje de participantes que valoran favorablemente el resultado del programa	M \$15.000	Fotografías y listas de asistencia a las actividades programadas. https://girachelenco.wordpress.com/participantes/	Considera Gira Fortalecimiento del Capital Social efectuada en marco de programa Fortalecimiento Gremial. En pleno proceso de formulación del Plan de acción ZOIT
Recursos Humanos	Aumentar alfabetización digital en empresarios y comunidad en general.	Capacitación de los actores locales en internet	CORPORACION QUEULAT CORFO	Porcentaje de personas que aprueba la capacitación entregada en los talleres	M \$3.500	Informe I. Municipalidad de Cisnes (Constancia de gastos)	Diversas iniciativas de alfabetización digital y capacitaciones TIC (Sercotec, Bien público). En cartera, capacitación específica para Adultos mayores (Sence)
Recursos Humanos	Fomentar y apoya las oportunidades profesionales y la	Diagnóstico del capital humano en turismo.	MUNICIPALIDAD DE CISNES / SERNATUR	Porcentaje del personal de los establecimientos	M \$5.000	Planillas diagnóstico aplicado	Trabajo realizado con Municipio Cisnes.

	capacitación en turismo.			consultado en el estudio		https://drive.google.com/file/d/1cMifL39ln7HBdyOTYQRbpe5bqz7HBvf_/view?usp=sharing	
Desarrollo de Productos	Crear ofertas de nuevos productos, con mayor valor agregado, en función de los productos actualmente mejor posicionados.	Programa de capacitación para desarrollo de productos turísticos.	SERNATUR	Total de nuevos productos turísticos, en formato piloto, por parte de emprendedores locales	\$65.000.000	<p>Video capacitación para desarrollo de productos turísticos.</p> <p>Informe Testeo de Productos turísticos diseñados</p>	Participan 10 empresarios de cada territorio ZOIT. Se realiza jornada de capacitación general (2 días), más asesorías técnicas personalizadas y cierre consistente en testeo de productos por parte de tour Operadores Nacionales y regionales
Desarrollo de Productos	Mayor difusión e implementación de sellos S y Q	Programa de apoyo a la oferta turística	SERNATUR	Empresas certificadas con Sello S y Q	M \$13.000	<p>Informe del programa Apoyo a la Oferta Turística:</p> <p>https://drive.google.com/file/d/1vUwtylZ1tT2aqX7lw00gfbtmqA7DPWK/view?usp=sharing</p>	Programa ejecutado 2019 Contempla beneficiados de las localidades de La Junta, Puyuhuapi y Pto. Cisnes

Desarrollo de Productos	Apoyar realización de Encuentros gastronómicos del Territorio Aysén Patagonia Queulat	Encuentros gastronómicos del Territorio Aysén Patagonia Queulat	MESA PÚBLICO PRIVADA	Ejecución de cinco encuentros gastronómicos anuales.	M \$50.000	Informe Convenio Municipio Cisnes - Sernatur Informe Convenio Municipios L. Verde - Sernatur Nuestra Historia y sus Sabores	Semana Cisnense Encuentro Costumbrista de Villa Amengual Además se realizaron eventos Curanto y Kuchen; Fiesta del Pesca'ó frito y Jineteadas Lago Verde
Desarrollo de Productos	Impulsar instancias de apoyo a empresarios y emprendedores turísticos	Carretera Austral, catalizador del turismo en Aysén Patagonia	CIEP	Total de productos incorporados a la oferta turística regional.	M \$27.487	Informe del proyecto: Carretera Austral, catalizador del turismo en Aysén Patagonia	Trabajo desarrollado y culminado por CIEP. Culmino con ejemplar del libro Distribuido a todos los territorios ZOIT
Desarrollo de Productos	Fortalecer nivel de conciencia Turística en la comunidad	Tour de familiarización en la comunidad local.	SERNATUR	Cantidad de tours (al menos 1) realizados para la comunidad	M \$7.500	Video Gira Conciencia Turística estudiantes Lago verde	

Desarrollo de Productos	Potenciar la red de eventos deportivos de naturaleza y turismo de aventura.	Potenciar la red de eventos deportivos de naturaleza y turismo de aventura.	SERNATUR	Porcentaje de participantes satisfechos (85%) con las actividades organizadas.	M \$ 13.360	Informe Programa Promoción Sernatur Aysén 2016-18.	
Promoción	Mejorar coordinación y promoción de eventos y Fiestas costumbristas	Calendario de fiestas costumbristas.	SERNATUR	Porcentaje de fiestas coordinadas del total de fiestas conocidas.	Gestión	Calendario eventos programados (fiestas costumbristas y eventos deportivos) https://aysenpatagonia.cl/eventos	Calendario diseñado por SERNATUR para website promoción regional Aysén Patagonia
Sustentabilidad	Fortalecer nivel de conciencia Turística en la comunidad	Campaña de conciencia turística, educación ambiental e identidad cultural.	SERNATUR	Porcentaje de empresas turísticas asociadas a la campaña.	M \$15.000	VER. Punto 2 de: Informe de acciones apoyadas Programa ZOIT SERNATUR 2018-19.	Acción implementada en contexto de ejecución del programa ZOIT, iniciativa Conciencia Turística

Sustentabilidad	Fortalecer nivel de conciencia Turística en la comunidad	Conservación del ecosistema Canal Puyuhuapi, mediante la ejecución de un programa de educación ambiental, investigación, capacitación y difusión dirigido a la comunidad de Puerto Cisnes.	Agrupación Social de Turismo Náutico y conservación de Cetáceos	Porcentaje de residentes de Puerto Cisnes integrados en iniciativas de conservación, educación ambiental y/o capacitación.	M \$4.000	Ver: Informe de ejecución de actividades	Esta iniciativa se ejecuta durante el periodo de Postulación ZOIT del territorio
Sustentabilidad	Procurar adecuada coordinación en implementación de las diversas intervenciones públicas en el territorio	Coordinación ZOIT Queulat con iniciativas sustentabilidad y ASP Hoja Ruta PER en apoyo al territorio.	MESA PUBLICO PRIVADA	Iniciativas Hoja de ruta PER para el territorio Chelenko implementadas.	GESTION	Comité gestor PER Turismo Aysén: https://www.perturismoaysen.com/comite-ejecutivo/	Presencia de todas las ZOIT y dirección regional de Turismo en comité gestor PER
Sustentabilidad	Definir Capacidad de carga o Límite de Cambio Aceptable en PN Queulat	Estudio y capacitación sobre Límite de Cambio Aceptable en PN Queulat	CONAF	Porcentaje de áreas de uso público que presentan daño ambiental	M \$15.000	Ver: Plan de manejo PN Queulat Plan de Uso Público PN Queulat	Plan de manejo PN Queulat Plan de Uso Público PN Queulat

Gestión y gobernanza	Fortalecer Gobernanza turística del territorio	Fortalecimiento de la Gobernanza Turística 2019	SERNATUR	Directorio y Corporación vigentes y activos	M \$54.000	<p>Informe actividad:</p> <p>https://drive.google.com/file/d/1fID-GY3kMI5tj6pSufYGQIQMRyiv_E9v/view</p> <p>Video ejecución de actividades</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=yXgNaAPOWk&feature=emb_title</p>	Contempla iniciativa Planes con gremios Queulat
Gestión y gobernanza	Conocer atractivos de carácter geológico presentes en el territorio	Fichas Geositios	MINERIA	Catastro ejecutado	M \$5.000	<p>Catastro Geositios Aysén</p> <p>https://drive.google.com/file/d/1fID-GY3kMI5tj6pSufYGQIQMRyiv_E9v/view</p>	Desarrollado por SEREMI MINERIA



Cuadro de las líneas de acción estado de avance (líneas de acción no comenzadas, líneas de acción en proceso, y sin información)

Línea Estratégica	Objetivo	Línea de Acción	Responsable	Resultado Indicador	Ejecución Presupuestaria	Año de ejecución /Plazo	Estado de avance (%)	Descripción los logros obtenidos y/u Observación
Infraestructura	Mejorar la infraestructura básica y de apoyo al turismo para las diversas localidades del territorio.	Proyecto embarcadero Río Rosselot - Estudio básico.	MOP	Proyecto diseñado	\$0	1	0%	Sin antecedentes de avance
		Implementar casas de cambio de divisa y de dispensadores de dinero en el territorio.	Sucursal Bancaria en localidad de la Junta	MESA PÚBLICO PRIVADA	Sucursal funcionando		0%	Considera sucursal Banco Estado funcionando desde noviembre 2018 en localidad de Pto. Cisnes https://www.pressreader.com/chile/pulso/20181128/281818579890221
		Programa de mantenimiento de miradores comunas de Cisnes y Lago Verde	Municipalidades	Porcentaje de miradores reparados o repuestos	\$0	1	0%	Sin antecedentes de avance
	Mejorar conectividad entre localidades asociadas a Ruta cordillera	Proyecto de explanada, salas de embarque con servicios de baños y cafetería en Puerto Raúl Marín Balmaceda - Estudio básico.	MOP	Proyecto diseñado	\$0	1	0%	Sólo está planificado el Proyecto del Mejoramiento del Borde Marítimo en la localidad (Diseño período 2023 – 2024, ejecución 2027 – 2028).

Infraestructura	Mejorar la infraestructura básica y de apoyo al turismo para las diversas localidades del territorio.	Proyecto implementación de señalética de bienvenida a las localidades del territorio	SERNATUR	Porcentaje de portales de bienvenida instalados.	\$0	1	EP	El programa Rutas Chile 2 contempla señalética turística para el territorio. Actualmente se encuentra a esperas de financiamiento (suspendido en contexto de contingencia).
		Proyecto señalización urbana inclusiva e interpretativa para las localidades del territorio	SERNATUR	Porcentaje de sitios naturales y culturales urbanos que cuentan con señalización interpretativa inclusiva	\$0	1	EP	Programa Fortalecimiento Gremial en Puyuhuapi (2021) contempla iniciativa que incluye construcción de sendero interpretativo natural y patrimonial. Y en Raúl Marín Balmaceda en postulación Sendero interpretativo (con señalética correspondiente)
		Proyecto habilitación y mejoramiento de infraestructura e instalaciones para ciclistas en rutas escénicas - Estudio básico	SERNATUR	Kilómetros de rutas escénicas diseñados según los estándares propuestos	\$0	1	EP	En localidad de Puyuhuapi el programa Barrios comerciales incluye cicleros (estacinam. Bicicletas).
		Mejoramiento a Ruta escénica, X-13, entre La Junta y Lago Verde.	MOP	Proyecto construido.	\$0	3	EP	Hoy Solo contempla mantención a través de contrato de conservación global permanente
	Implementar una adecuada gestión de residuos en	Instalación de Punto Limpio en Puerto Raúl Marín Balmaceda	Centro de Padres y Apoderados Escuela Amanda Labarca	Proyecto construido.	\$0	1	EP	Se cuenta con punto limpio en Puyuhuapi y La Junta

	las comunas del territorio							
Infraestructura	Mejorar la infraestructura básica y de apoyo al turismo para las diversas localidades del territorio	Diseño Terminales de buses Cisnes, Puyuhuapi y La Junta	MESA PÚBLICO PRVADA	Diseño aprobado	\$ s/i	3	EP	Se realizó 1ra propuesta de diseño terminales Buses para La Junta y Cisnes. Además destacar que está en ejecución 3era etapa Mejoramiento borde costero Pto Cisnes (inicio sept 2020 y termina abril 2022 (Costanera)
		Construcción de plaza recreativa de Puerto Puyuhuapi	Municipalidad	Proyecto construido	\$0	1	EP	Existe proyecto de mejoramiento
		Construcción señaléticas y Centro de Información Turística Villa Amengual	Municipalidad	Proyecto construido	\$0	1	EP	Incluida en PMDT Lago Verde
	Mejorar conectividad entre localidades asociadas a Ruta cordillera	Mejoramiento conectividad marítima Región de Aysén en Puerto Cisnes	MOP	Proyecto construido	M \$ 1.200	2	60%	<ul style="list-style-type: none"> • Obra en Ejecución (Construcción Terminal de Pasajeros, Áreas de Estacionamiento), inicio Abril 2020, término Septiembre 2021, Inversión Mill\$ 2.098, avance físico 60%.

Infraestructura	Mejorar la conectividad entre las diversas localidades del territorio	Mejoramiento ruta 7, sector Las Pulgas - Queulat - Bifurcacion Cisnes	MOP	Proyecto construído	\$0	3	EP	<p>Tramo Las Pulgas - Queulat – Bif. Cisnes, L= 47,5 Km</p> <p>1) Las Pulgas – Puente Unión, 3,5 Km: Pavimentación 2023 – 2024</p> <p>2) Puente Unión – Fiordo Queulat, 11, 5 Km : Terminado</p> <p>3) Fiordo Queulat – Pte. Chucao, 17,5 Km: Adjudicado Pavimentación, Inversión Mill\$ 12.529 (FNDR), inicio enero 2021, término Julio 2022, en etapa de protocolización de contrato, avance 0%.</p> <p>4) Pte. Chucao – Portezuelo Queulat, 6 Km: Por Licitación Obras Básicas, Publicación octubre 2021, inicio estimado Marzo 2022, término estimado Septiembre 2023, inversión estimada Mill\$ 11.700. Etapa de Pavimentación planificada 2023 – 2024.</p> <p>5) Portezuelo Queulat – Bif. Cisnes, 9 Km: Adjudicado Pavimentación, Inversión Mill\$ 9.542, inicio Enero 2021, término Abril 2022, en etapa de protocolización de contrato, avance 0%.</p>
Infraestructura	Mejorar la infraestructura básica y de apoyo al turismo para	Construcción de estaciones turísticas con tecnología en la Carretera Austral	PER	Proyecto construído		4	EP	Se efectuó lanzamiento De primera estación turística en Puyuhuapi. En base a propuesta de trabajo impulsada por consultoría PER turismo Aysén



Infraestructura	las diversas localidades del territorio	Diseño Mejoramiento acceso y muelle Lago Rosselot	MESA PUBLICO PRIVADA	Proyecto construído	\$0	3	0%	Sin avances registrados
Infraestructura		Ampliación de red de senderos de larga duración en ASP	MUNICIPALIDAD CISNES / CONAF	Proyecto construído	\$ 0	4	EP	Considera Sendero "los Quetros", y en proyecto trabajo en torno a Sendero de Las Bardas.
Infraestructura		Construcción de centro de servicios e información al turista, La Junta.	MUNICIPALIDAD CISNES /MOP	Proyecto construído	s/i	2	EP	Esta considerado dentro de (Propuesta de) diseño terminal Buses La Junta.
Infraestructura	Apoyar protección del patrimonio natural	Creación de centro de Interpretación de Cetáceos, Raúl Marín Balmaceda.	SERNATUR	Proyecto diseñado	\$0	1	EP	Proyecto FIC diseñado. / UMAG. (No adjudicado)
Recursos Humanos	Fomentar y apoya las oportunidades profesionales y la capacitación en turismo.	Escuela de Oficios Hotelería y Turismo	SENCE	Total de personas capacitadas en los cursos impartidos por la Escuela	\$0	3	EP	Incorporado en PMDT Cisnes
Recursos Humanos		Taller para informadores turísticos y formación de monitores locales.	SERNATUR	Porcentaje de personas que aprueba la capacitación entregada en los talleres	Gestión	2	EP	Estaba contemplado en programa Sernatur 2020-22
Recursos Humanos		Gestionar apoyo técnico para la comunidad y emprendedores en el ámbito turístico.	Programa de Emprendimiento.	SERCOTEC	Porcentaje de empresas integradas al programa de emprendimiento	Gestión	2	EP

Recursos Humanos		Capacitar a nuevos actores para realizar actividades de turismo náutico	SENCE	Total de personas capacitadas en actividades de turismo náutico	\$ S/I	2	EP	Acciones impulsadas desde agrupación de Turismo Cetáceos y asociadas a turismo marino. Además se incorpora como iniciativa en PMDT
Recursos Humanos	Fomentar y apoyar las oportunidades profesionales y la capacitación en turismo.	Programa desarrollo de redes de proveedores locales de turismo basado en comercio justo y autenticidad de la producción artesanal	MESA PÚBLICO PRIVADA	Porcentaje de proveedores integrados a la red	\$0	4	EP	Se incorpora en PMDT (Línea reactivación)
Desarrollo de Productos	Crear ofertas de nuevos productos, con mayor valor agregado, en función de los productos actualmente mejor posicionados.	Proyecto nuevo producto turístico de intereses especiales en temporada media y baja y desarrollo de nuevos circuitos y rutas (marinas, fluviales y terrestres)	SERNATUR	Diseño y testeado de 10 nuevos productos turísticos asociativos. Implementación de 5 nuevos productos asociativos.	s/i	3	EP	Ruta de los Valles , Escalada en Roca parque Urbano Las Bardas. Revisar (nuevas) propuestas efectuadas en rueda de Negocios. Destaca propuesta desde Municipio: Desarrollo de ruta de las "termas" y proyecto en isla Magdalena

Desarrollo de Productos	Crear ofertas de nuevos productos, con mayor valor agregado, en función de los productos actualmente mejor posicionados .	Proyecto creación y difusión de relatos histórico, patrimonial y cultural del territorio Aysén Patagonia Queulat.	GORE	Desarrollo de un nuevo relato por cada sitio identificado como de alto potencial turístico.	\$0	1	EP	Diversas acciones con CIEP han entregado información respecto de investigaciones que han relevado información en la línea paleontológica. Destaca además convenio Municipio Cisnes - Museo regional para el desarrollo de capacitaciones en esta línea a guías de la comuna
Desarrollo de Productos		Proyecto circuito turístico marítimo 4000 años de pesca artesanal Cisnes – Gala - Cisnes, Cisnes – Gaviota - Cisnes.	SERNATUR	Diseño circuito “4000 AÑOS DE PESCA ARTESANAL”.	\$0	1	0%	Sin avances a la fecha. No obstante en trabajos coordinados efectuados en de manera conjunta con el CIEP, se ha mencionado la existencia de estudios relativos al ámbito arqueológico que podrían aportar en esta línea.
Desarrollo de Productos		Desarrollo de una red de turismo sustentable bajo un modelo de actividad turística de pequeña escala y bajo impacto medioambiental. (Nodo)	MESA PÚBLICO PRIVADA	Diseño y testeo de 6 nuevos productos turísticos asociativos. Implementación de 3 nuevos productos asociativos.	\$0	3	0%	Sin avances a la fecha

Desarrollo de Productos		Diseño de rutas científicas para el turismo en Aysén: las rutas de los museos de Aysén.	PER TURISMO & MUSEO REGIONAL	Porcentaje de empresas turísticas que integran las rutas en sus productos turísticos.	\$50.000	2	EP	Considera trabajo iniciado por Museos & PER. Destaca convenio para desarrollo de Museos Comunitario (museo reg. incluye Insumos y municipio infraestructura). https://www.redmuseosaysen.cl/
Desarrollo de Productos	Impulsar instancias de apoyo a empresarios y emprendedores turísticos	Programa de Turismo Rural	INDAP	Porcentaje de empresas que se integran a la oferta de turismo rural	\$0	4	0%	Programa Turismo Rural INDAP ha sido focalizado en ZOIT prov. De los Glaciares
Desarrollo de Productos	Impulsar instancias de apoyo a empresarios y emprendedores turísticos	Programa de subsidios al emprendimiento e innovación	CORFO	Porcentaje de empresas que cuentan con subsidio.	S/i	1-4	S/i	Programas focalizados en territorios ZOIT 2015 al 2018. Para el 2° semestre 2021 se proyecta Capital Semilla Emprendimientos Turísticos FNDR con esa misma focalización
Promoción	Efectuar una promoción integral del territorio que permita mejor distribución de los flujos turísticos	Plan de promoción turística del destino.	SERNATUR	Elaboración y aprobación del plan de promoción. Desarrollo de campañas de promoción en los medios propuestos.	\$0	5	EP	Considera diversos esfuerzos que se han realizado en esta. A saber: levantamiento de material audiovisual asociado a diversos atractivos turísticos del territorio en marco de consultoría PER (18). Además considerar insumos generados en contexto de programa turismo 360 ejecutado por brecha Digital (Bien Publico Corfo) y Proyecto Ciudad Smart.

Promoción	Generar información estadística focalizada en el destino, que permita diseñar estrategias personalizadas de promoción.	Programa sistema integral e integrado de información y catastro de servicios. (BP)	SERNATUR	Desarrollo del sistema de información. Información relevante levantada y operando en el sistema de información.	M \$ 5000	1	EP	Catastro de Servicios realizado para Comuna de Cisnes 2019. https://drive.google.com/file/d/1cMifL39In7HBdyOTYQRbpe5bqz7HBvf/view?usp=sharing
Promoción		e-Red de información turística digital	PER	20 Apps desarrolladas	\$0	1	0%	Sin avance registrado
Promoción		Sistema de Big Data para la identificación de perfiles y preferencias de turista.	PER	Porcentaje de empresas turísticas que emplean información en red	\$0	1	0%	Sin avance registrado
Promoción		Efectuar una promoción integral del territorio	Proyecto confección guía cartográfica del destino Aysén Patagonia Queulat.	Municipalidad	Impresión y distribución de la guía cartográfica.	\$ 0	1	0%

Sustentabilidad	Conocer el nivel de Satisfacción de los residentes con el turismo	Implementar instrumento que permita conocer el nivel de Satisfacción de los residentes con el turismo	SERNATUR / GREMIOS	Informe resultados estudio	No valorizado	2	EP	Considera acción implementada en La Junta (en contexto COVID)
Sustentabilidad	Diversificar la oferta de atractivos turísticos	Puesta en valor de Geositios. (áreas con valor geológico) dentro del Territorio Queulat	SEREMI MINERÍA	Porcentaje del total de Geositios y sitios arqueológicos incorporados al registro de atractivos turísticos	\$0	2	0%	Sin avances registrados
Sustentabilidad	Medir la gestión según parámetros de sustentabilidad reconocidos a nivel internacional	Medición de indicadores de sustentabilidad para el territorio como destino turístico sustentable (GSTC).	SEA	Porcentaje de indicadores que registran condiciones de sustentabilidad desfavorables en el destino.	\$0	5	0%	Sin avances registrados
Sustentabilidad	Adecuada gestión de residuos sólidos	Desarrollo proyecto gestión de residuos sólidos...	MESA PUBLICO PRIVADA	Proyecto formulado	s/i	1	EP	El programa ciudad portal contempla manejo de residuos de Gala y Gaviota, además de puntos limpios Puyuhapi (en contexto de programa Barrios Comerciales) y la Junta.
Sustentabilidad	Adecuada gestión de residuos sólidos	Creación de una empresa de reciclaje	SEREMI MEDIO AMBIENTE	Total de residuos tratados a través de la empresa	\$0	2	EP	Considera iniciativa en Cisnes

Sustentabilidad		Estudio Básico de Zonificación Turística	SERNATUR	Estudio de zonificación ejecutado	\$0	1	0%	Sin avance registrado
Gestión y gobernanza	Contribuir a un adecuado ordenamiento y planificación del desarrollo territorial	Ordenanzas municipales para el desarrollo sustentable de la actividad turística del territorio. Formulación, Difusión y capacitación.	MUNICIPIO	Ordenanzas	\$0	4	0%	No priorizado
Gestión y gobernanza	Diversificar e incrementar la oferta de atractivos turísticos	Programa de concesiones turísticas en Áreas Silvestres Protegidas.	CONAF	N° de concesiones en ASP del territorio	Gestión	1	EP	Considera concesión Sendero bosque encantado. Además considera convenio Municipio - CONAF para desarrollo concesión Turística en Isla Magdalena
Gestión y gobernanza		Gestión de Carretera Austral como producto turístico (Territorio Queulat)	PER/CORFO	Estudio ejecutado	s/i	2	EP	Carretera Austral Catalizador, Estaciones Turísticas, Gobernanza Ruta Escénica



Gestión y gobernanza	Diversificar oferta de atractivos turísticos	Fomento y atracción de inversión privada en la Carretera Austral	PER/CORFO	Estudio ejecutado	\$0	2	EP	Considera PAR turismo CORFO focalizado en La Junta (2019-20)
Gestión y gobernanza	Impulsar y mejorar niveles de trabajo asociativo en torno a gremios	Programa de asociatividad empresarial	SERCOTEC	Centro de Negocios en territorio	s/i	4	EP	Fortalecimiento Gremial Sercotec; y apoyo Centro de negocios con apoyo territorial para sector Norte



IX. CONCLUSIONES

(Máx. 400 palabras)

9.1 Ejecución del plan de acción, logros y desafíos

Importante es mencionar que este territorio (al igual que las otras dos ZOIT presentes en la región) recibió apoyo desde el programa ZOIT, financiado por el GORE Aysén a través del FNDR, para la implementación de algunas de las acciones del plan (2018-19). Para fines del 2019 y 2020, los efectos de la pandemia ya habían causado estragos tanto en el ámbito privado, como en el público, lo que significó un desvío de los esfuerzos con miras a enfrentar la situación crítica sanitaria. Para el 2021 el panorama comienza a tornarse más favorable, se ha reconocido en la industria turística a uno de los sectores más afectados por el COVID y se anuncian diversos apoyos desde lo público. Desde lo privado paulatinamente comienzan a reactivarse la actividad (principalmente con turismo interno) y se proyecta mejor panorama para la temporada 2021-22. Es a la luz de este escenario que debe evaluarse y valorarse el avance que ha mostrado el territorio.

Los mayores avances se han dado en el ámbito de Infraestructura. Se estima que en gran parte el progreso en esta línea es producto de la implementación del Programa Infraestructura de apoyo al Turismo impulsado por MOP Aysén, en donde los empresarios y representantes del territorio fueron partícipes del proceso de formulación (2017), dejando estampadas sus inquietudes y requerimientos que hasta el día de hoy siguen avanzando. El principal punto pendiente del plan lo presenta la línea de Promoción con gran cantidad de iniciativas que aún no parten. Recursos Humanos destaca por acciones asociadas a capacitación en torno a Atención al cliente, TICs y turismo aventura asociado a primeros auxilios en zonas aisladas. En Desarrollo de productos destacan los diversos Encuentros gastronómicos presentes en el territorio y en proceso de diseño la Ruta de los Valles. En cuanto a la línea Gobernanza y Gestión territorial destaca el acompañamiento que se dió a los gremios del territorio para la formulación de sus planes de trabajo y como gran pendiente se visualiza la formulación de Ordenanzas. En sustentabilidad los avances están dados por la campaña de conciencia turística y pendientes acciones en torno a Gestión de residuos sólidos y medición de Indicadores de sustentabilidad para el territorio.

9.2. Funcionamiento del modelo de gobernanza.

La gobernanza del territorio ha alcanzado un nivel de solidez reconocido tanto por actores públicos como privados, funciona de manera efectiva y se ha ido complementando con diversas instancias de trabajo que van más allá de los directorios. El modelo ha permitido mantener una gran participación tanto pública como a nivel de dirigentes.

Desde los desafíos y acciones pendientes encontramos:

- a) Las comisiones de trabajo creadas por cada línea estratégica no han funcionado (con excepción de sustentabilidad)



- b) 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.
- c) Hemos apreciado además que se requiere recordar de manera permanente el plan a las bases, y que la implementación del mismo es tarea de todos.
- d) Por otra parte, se aprecia una crisis generalizada de participación (desde las bases) a nivel gremial. La labor de fortalecimiento del capital social debe ser un trabajo permanente en el tiempo.
- e) La Corporación Queulat debe asumir un rol más proactivo con el objeto de apoyar de mejor manera la implementación del plan.
- f) El trabajo remoto presenta una serie de desafíos para localidades que aun presentan problemas de conectividad digital

A nivel de aciertos

- a) El modelo planteado se ha visto fortalecido con la incorporación de (Seremi) de Medio ambiente y el gremio de turismo de Villa Amengual
- b) La labor realizada con “colaboradores” ha resultado estratégica – aunque no ha sido formalizado como un estatus dentro de la estructura. Destacan aquí los apoyos estratégicos de Mop, Sence, CIEP (aunque encontramos otros de carácter más esporádico)
- c) El contacto permanente con gremios, de manera complementaria a los Directorios, tanto desde la Dirección regional como por parte del equipo de profesionales, ha permitido estrechar confianzas y efectuar una labor más ad hoc y sensible a los requerimientos de las localidades.
- d) El rol de un coordinador territorial que apoya técnicamente el trabajo de dirigentes, permitió acelerar las dinámicas de trabajo en diversos ámbitos (logística para eventos, contactos con privados, gestiones con municipio, apalancamiento de recursos, detección oportuna de problemáticas, etc)
- e) El trabajo remoto, ha permitido efectuar reuniones de forma más regular.

9.3 Objetivo de la prórroga.

- ✓ Continuar implementación del Plan de trabajo en post de la visión de destino sustentable
- ✓ La prórroga es la oportunidad de aprovechar y sacar partido de los aprendizajes del trabajo efectuado a la fecha, tanto a nivel de gestión, como a nivel de planificación y ejecución.
- ✓ Existe un posicionamiento de la ZOIT y su Gobernanza en la institucionalidad pública regional, lo que se ha traducido en una mayor participación y consideración en diversas iniciativas de fomento (ejecutadas y aun por ejecutar) y apoyo para el sector turismo en el territorio Queulat.
- ✓ El trabajo requerido para el desarrollo de un destino turístico sustentable, es de largo aliento, por ende, los 4 años iniciales han marcado solo el inicio de un proceso.



- ✓ 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 potencial de desarrollo turístico, las acciones a implementarse en el corto y mediano plazo, las proyecciones turísticas post pandemia para Chile y la región, generan un escenario prometedor y favorable para el territorio, lo que, en un escenario de crisis sectorial, debe ser altamente valorado.

X. ANEXOS/MEDIOS DE VERIFICACIÓN

Dada la gran cantidad de anexos, estos han sido incorporados a modo de LINKS asociados a los Cuadros: líneas de acción implementadas 100% y líneas de acción estado de avance. Los links son abiertos accesibles a todo quien posea el link