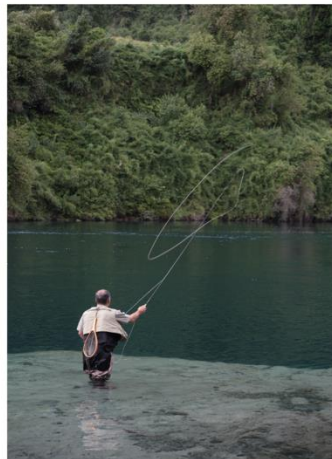


Ficha de actualización del Plan de Acción para Prórroga de Zona de Interés Turístico (ZOIT) “ZOIT PANGUIPULLI”





INTRODUCCIÓN

El presente documento busca solicitar la prórroga de funcionamiento y declaratoria de la ZOIT Panguipulli por cuatro años más contando desde el 23 de febrero del 2018 donde fue aprobada la actualización de la ZOIT Panguipulli.

Luego de transcurrido el tiempo, según lo que se estipula en el decreto N° 30 artículo N° 18, con seis meses de anticipación se está solicitando la prórroga para la ZOIT Panguipulli, incorporando actualización en el Plan de Acción y en el polígono de esta. Debido principalmente a que el turismo y las condiciones de hace 4 años atrás son muy diferentes a las condiciones y entorno que hoy se enfrenta. Tanto a la condición sanitaria a nivel mundial que ha afectado enormemente al desarrollo del turismo, por lo que hace más urgente plantearse acciones y objetivos que permitan reactivar la actividad turística en el destino. En función de esta enorme crisis, el tipo de turista ha cambiado en sus preferencias y en la forma de "hacer turismo", por lo que se debe generar toda una reinversión y adecuación a las condiciones actuales. Seguido a esto también se realiza una propuesta de actualización de los integrantes de la Mesa Público Privada correspondiente a la gobernanza de este territorio, principalmente acogiendo a nuevos integrantes relacionados al turismo, los que hace cuatro atrás no estaban conformados.

Otro aspecto que se debe considerar es la crisis ambiental que se está comenzando a evidenciar, donde el cambio climático es parte del día a día, y donde este territorio debe considerar y trabajar con mayor énfasis en acciones que contribuyan a disminuir los efectos del cambio climático. Como territorio ZOIT se debe contribuir a disminuir los efectos negativos ambientales relativos al turismo, traspasando buenas prácticas a las empresas y emprendedores de turismo.

1. Resumen de gestión ZOIT

A continuación, se presentan las acciones relativas al plan de acción que tuvieron un 100% de cumplimiento y además se especifican aquellas que no tuvieron avance o con un porcentaje menor al 100%.

Gestiones efectuadas	% de avance
Ruta CH-201- Etapa Coñaripe –Pellaifa	100%
Ruta CH-203 entre Punahue – Puerto Fuy	100%
Transbordador Lago Pirehuieco Paso internacional Hua Hum	100%
Infraestructura habilitante para el buen desarrollo de la actividad turística en la R.N Mocho Choshuenco	100%
Estadística turística relevante de la ZOIT	100%
Seguimiento marca Sietelagos Chile, de la ZOIT Panguipulli.	100%
Catastro de la oferta turística.	100%
Capacitación en Calidad del Servicio	100%
Calidad turística.	100%
Plan de Educación Ambiental entorno a Recursos Naturales	100%
Facilitación de información de Buenas Prácticas en turismo	100%
Indicadores de Sustentabilidad	100%
Turismo Termal	100%
Turismo Aventura	100%
Pesca Recreativa	100%
Gastronomía Local	100%
Turismo Rural	100%
Turismo Cultural	100%
Posicionamiento del destino en Feria turísticas	100%
Estrategias de posicionamiento del Destino	100%
Información de calidad	100%
Red de centros de información turística implementadas con mapas e información de ZOIT.	100%
Manual práctico para la optimización de esfuerzos y recursos en Marketing digital para empresarios turísticos de la ZOIT.	100%
Fortalecimiento de líderes y dirigentes de gremios	100%
Asambleas Turísticas	100%
Difusión de la actividad turística	100%
Línea base y estructuración de la gestión del turismo mapuche del destino	100%

Gestiones pendientes	Causa de su no ejecución
Borde Lacustre Costanera de Coñaripe	Se inicio proceso de licitación este año y se detuvieron para ser retomados a fines de este año.
Sensibilización del empresariado en generar Turismo Accesible	Si bien no existe una proyección de alcanzar esta acción según su indicador, a través de las asesorías y capacitaciones de Sernatur Los Ríos a los empresarios se les incentiva y se recomienda que los servicios turísticos tengan accesibilidad en diferentes sentidos.
Servicios sanitarios prioritarios para sub-destino de la Zona de Interés Turísticos	Proyecto que está separado por localidades, el caso de Coñaripe aún está sin avance; Choshuenco recién se está reactivando obras luego de quebrar la empresa responsable, la que dejo un 60% de avance, por lo que se estima más menos terminar obras en el año 2022. En cuanto a Neltume y Puerto Fuy es un proyecto que se desarrollaran juntos y que tienen proyección alrededor de 4 años para su concreción. En cuanto a Liquiñe, aun no existe avance del proyecto.
Gestión de residuos sólidos	Se encuentra el diseño del proyecto, no obstante, no existen plazos definidos para comenzar con las obras.
Fortalecimiento asociaciones turísticas comunales.	No existen planes de trabajo, a excepción de la Red de turismo Rural de Panguipulli, el cual se trabajó con el Programa Foco Destino, en un plan de trabajo sencillo con plazos definidos.

- **Beneficios de declaración**

-Actualmente el presente plan no presenta un beneficio explícito, vinculante y diferenciador para el correcto desarrollo y ejecución de las acciones y proyectos incluidos en el plan. Se espera que a través que del nuevo plan ZOIT se obtengan ventajas comparativas con el resto de los territorios que no poseen la categoría ZOIT

- **Principales desafíos y dificultades identificadas durante la gestión**

-Falta de participación del mundo privado, no pudiendo crear instancias de planificación y fortalecimiento del liderazgo de representantes privados. Esto debido a no ver beneficios concretos relacionados al proyecto ZOIT.

-Lograr el desarrollo de proyectos a partir de la identificación de brechas y necesidades por parte de los privados

- **Descripción y análisis del funcionamiento de la mesa de gobernanza**

La mesa publico privada ZOIT de Panguipulli y su presente declaratoria consta de la presencia de 9 actores territoriales del sector privado de distintas organizaciones de orden turístico que en conjunto con el sector público presente conforman esta gobernanza

Respecto de su accionar, se definió los estatutos de funcionamiento de la gobernanza, donde se indica los aspectos generales, la composición, asistencia y define las funciones de la secretaria de coordinación y gestión ejecutiva, que compete al equipo profesional municipal.

Con el fin de dar cumplimiento a la asistencia a las sesiones programadas, se definió conjuntamente definir por actor presente un representante titular y un representante suplente, con el fin de cumplir con el quórum absoluto de funcionamiento.

Respecto de la cantidad de sesiones efectuadas por la gobernanza durante el período, se presenta cuadro:

AÑO	INSTANCIA	FECHA
2018	MESA Público Privada ZOIT	15-03-2018 04-04-2018
2019	MESA Público Privada ZOIT	19-07-2019 27-12-2019
2020	MESA Público Privada ZOIT	29-10-2020 17-12-2020
2021	MESA Público Privada ZOIT	22-07-2021

Fuente: mesa público-privada ZOIT Panguipulli Elaboración: propia.

Durante el período mencionado, la toma de acuerdos en la Mesa de Gobernanza se realiza mediante la exposición del tema o temas a abordar en la sesión para posteriormente y de forma participativa los participantes exponían sus opiniones y alcances tomando un consenso final común por medio de acuerdos, lo que era validado en las actas de reuniones de cada sesión.

Se recibieron 2 nuevas solicitudes de incorporación a la mesa publico privada, las cuales fueron validadas en sesión del Comité de ministros del Turismo de este año, lo cual potenciará el trabajo y gestión del sector privado principalmente, sector que fue presentando durante el tiempo problemas de cumplimiento y bajo compromiso en el cumplimiento de las líneas de acción asignadas a su sector.

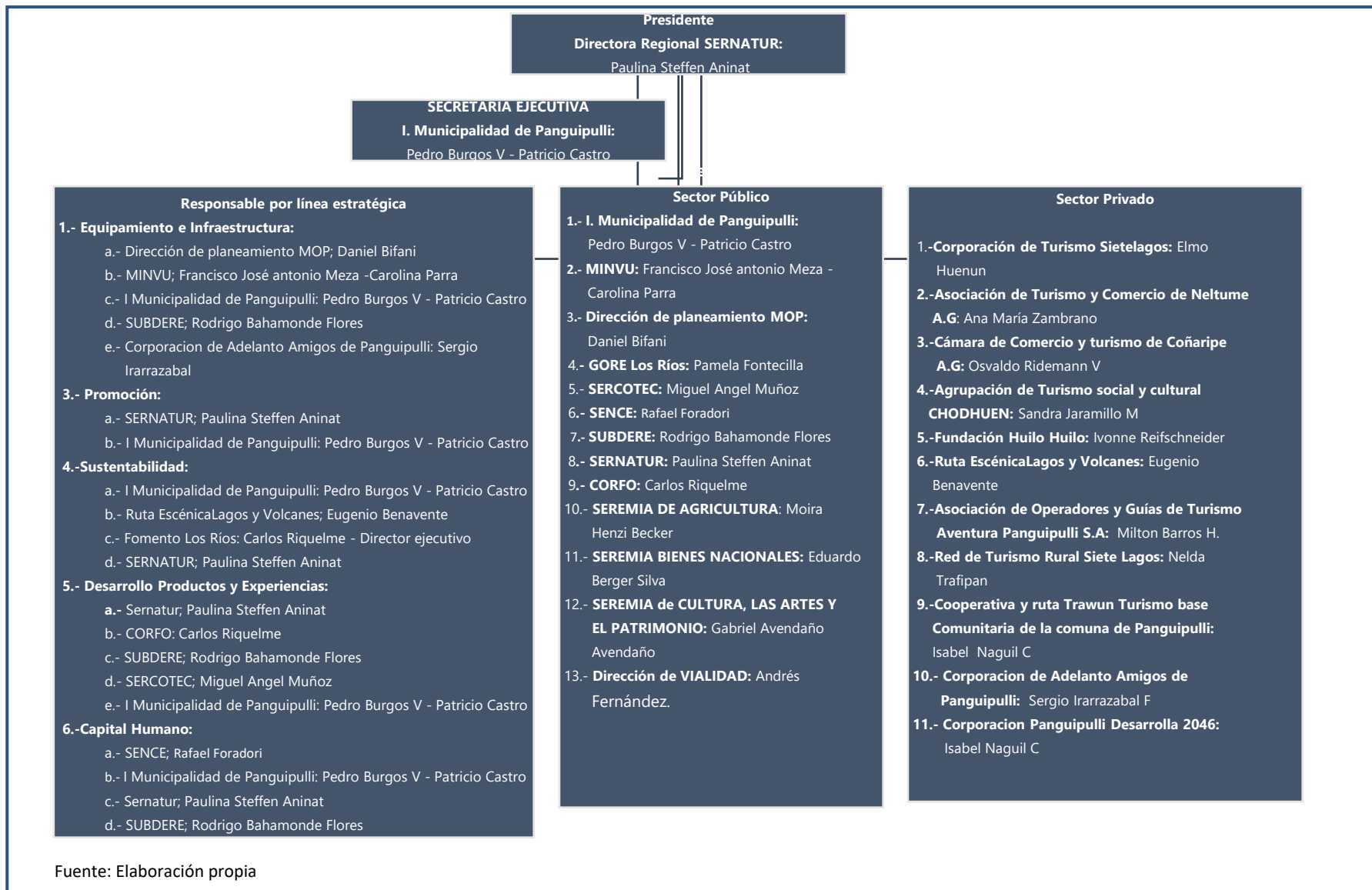
2. Gobernanza Mesa Público – Privada ZOIT

Mediante el cambio de procedimiento de una Zona de Interés Turístico (ZOIT), realizada por medio del Decreto N° 30, el cual fija las condiciones para la obtención de la declaración y evaluación de las ZOIT conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 13 de la ley N° 20.423, se presenta la nueva figura ZOIT Panguipulli.

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

En cuanto a la periodicidad de convocación de la mesa Público -Privada será de al menos una vez por semestre, donde las sesiones serán presididas por el SERVICIO NACIONAL DE TURISMO Región de Los Ríos. En esta mesa participara, según consta en los estatutos de funcionamiento la secretaria ejecutiva a través de la I Municipalidad de Panguipulli y serán convocados los actores privados inidentificados en el diagrama de la gobernanza. En cuanto al sector público será convocado en forma extraordinaria o según corresponda según los objetivos de la sesión, para ir monitoreando y gestionando las acciones identificadas en el Plan de acción propuesto. Respecto a la forma de operación de las sesiones de la mesa en el marco de la actual crisis sanitaria derivada del COVID-19, se definirán las instancias presenciales y/o vía remota de acuerdo con la condición sanitaria vigente.

A continuación, se presenta la propuesta de la gobernanza para este nuevo periodo de prorroga que se está solicitando para la ZOIT Panguipulli.



Fuente: Elaboración propia

3. Definición de la visión de la ZOIT

Según la Actualización del Plan de Acción ZOIT Panguipulli: “El destino Sietelagos liderará el turismo nacional y promoverá las iniciativas que permitan lograr competitividad, calidad, sustentabilidad y mejora continua de los servicios”. Esta visión se mantendrá para el nuevo Plan ZOIT Panguipulli, pero con un foco mayor en la **sustentabilidad, competitividad y la reactivación enfocada en el capital humano, para así poder potenciar el destino turístico.**

4. Identificación atractivos turísticos

Se presenta el siguiente listado de atractivos turísticos, los cuales es un cruce entre la información de catastro de atractivos de SERNATUR Los Ríos y el inventario de atractivos de la Municipalidad de Panguipulli.

4.1 Atractivos naturales

Identificación	Medidas
RESERVA NACIONAL MOCHO CHOSHUENCO	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
TERMAS TRAFIPAN	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
TERMAS RIO LIQUIÑE	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
TERMAS RAYENCO	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
TERMAS PUNULAF	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
TERMAS HIPÓLITO MUÑOZ	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
TERMAS GEOMÉTRICAS	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
TERMAS DEL RINCÓN	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
TERMAS DE VERGARA	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
TERMAS DE MANQUECURA	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
TERMAS DE LIQUIÑE	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.

TERMAS DE COÑARIPE	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
TERMAS CARRANCO	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
SALTO DEL PUMA	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
SALTO DEL HUILO HUILO	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
SALTO DE LA LEONA	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
RÍO FUY	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
RESERVA BIOLÓGICA HUILO HUILO	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
PUERTO FUY	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
PLAYA DE COÑARIPE	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
PLAYA CHOSHUENCO	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
PARQUE NACIONAL VILLARRICA	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
PANGUIPULLI Y SUS SIETE LAGOS	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
LAGO PULLINQUE	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
LAGO PIREHUEICO	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
LAGO PELLAIFA	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
LAGO PANGUIPULLI	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
LAGO NELTUME	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
LAGO CALAFQUEN	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
SALTO LA NIÑA ENCANTADA	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.

SALTO DEL BUEY	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
RÍO SAN PEDRO	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
RÍO HUAHUM	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
RÍO ENCO	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
RESERVA SAN PABLO DE TREGUA	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
RESERVA PARQUE LINOICO	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
HUMEDAL HUITAG	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
BALNEARIO CHAUQUÉN	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
ECO TERMAS PELLAIFA	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
DESAGUE LAGO RIÑIHUE	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
COMPLEJO VOLCANICO MOCHO CHOSHUENCO	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
CERRO PELLAIFA	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
BALNEARIO PUCURA	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
BALNEARIO COÑARIPE	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
CIRCUITO SIETELAGOS PANGUIPULLI	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
RUTA TRAWUN	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
RUTA TERMAL	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
BALNEARIO CHOSHUENCO	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
LAGO RIÑIHUE	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos

RÍO NELTUME	Integrar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
RÍO LLANQUIHUE	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
RÍO HUENEHUE	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
RÍO HUENINCA	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
RÍO MAÑÍO	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
RÍO COÑARIPE	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
RÍO LLANCAHUE	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
RÍO LIQUIÑE	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
RÍO CUA CUA	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
RÍO LINOICO	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
RÍO ZAHUIL	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
RÍO RAGUINTULELFU (SECTOR LIQUIÑE)	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
PARQUE EPULAFQUÉN (PRIVADO)	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
LAGUNA ANCACOIGÜE	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos

4.2 Atractivos culturales

Identificación	Medidas
FORTÍN MAPUCHE	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
FERIA CAMPESINA WAILUNG PAILLALAFQUEN COÑARIPE	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
FERIA TRAYENCO	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
FERIA COSTUMBRISTA RIO HUEICO	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
FERIA COSTUMBRISTA HUA HUM	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
FERIA GASTRONÓMICA SIETELAGOS	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
FERIA DE PUCURA	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
CASONA CULTURAL (OBRA DE ARTE O TÉCNICA)	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
CASONA CULTURAL (LUGAR O SITIO HISTÓRICO)	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
FERIA INALAFQUÉN (LAGO NELTUME)	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
FERIA PUERTO FUY	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos

4.3 Atractivos patrimoniales

Identificación	Medidas
IGLESIA SAN SEBASTIÁN	Colocar en valor según las necesidades de inversión detectadas en los atractivos.
CASONA CULTURAL	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
WAMPO	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
WETRIPANTU	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos
VAPOR ENCO	Ingresar a catastro de atractivos turísticos de Sernatur Los Ríos

5. Diagnóstico Turístico

5.1 Oferta y demanda

Continuación, y con el fin de dimensionar el impacto que la actual crisis sanitaria a generado en la industria, se presenta un cuadro comparativo con el número de llegadas de turistas internacionales y el ingreso de divisas al país por período.

AÑO	N° DE LLEGADAS	INGRESO DIVISAS (US\$)
2019	5.431.054	2.481.303.935
2020	1.314.295	456.075.270

Fuente: Subsecretaría de Turismo – SERNATUR, cuadros anuales de turismo receptivo 2019 y 2020.

Cada año el Departamento de Turismo de la Municipalidad de Panguipulli realiza un estudio estadístico que permite conocer tanto el estado actual como la evolución del destino turístico Sietelagos Panguipulli en sus diversas variables, las que son analizadas, interpretadas y detalladas en el desarrollo de este informe. Para ello se vuelve imprescindible conocer los registros históricos que se tienen del turismo tanto a nivel nacional, regional y comunal del destino turístico Sietelagos Panguipulli. Según la base de datos estadísticos de la Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (EMAT), publicada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) durante el mes de enero del 2021 se registraron 923.131 pernoctaciones en el país, disminuyendo 63,6% respecto al mismo mes del año anterior. Para el mes de febrero el número de pernoctaciones fue de 1.074.483 en el país, disminuyendo un 60,4% en comparación al mismo mes del año 2020. Para la región de Los Ríos el número de pernoctaciones en el mes de enero del 2021 fue de 30.351 con una disminución de 67,6% con relación al mismo mes del año anterior. Y para el mes de febrero del 2021 fue de 43.710 pernoctaciones el cual disminuyó en 66,1% en comparación al mismo mes del año anterior. Ante este escenario, el desarrollo de este trabajo se vuelve fundamental en la toma de decisiones sobre los pasos a seguir en las siguientes temporadas estivales y durante el resto del año, considerando lo importante que es la actividad turística para la economía de la comuna de Panguipulli y la etapa de reactivación en la que nos encontraremos en los próximos meses y años.

Del total de consultas realizadas en las Oficinas de Información Turística Comunes (OIT) para el período en estudio el 45% pertenecen a la zona de “Coñaripe”, el 21% a “Neltume” y el 18% a “Panguipulli”. Correspondientes a las tres localidades que presentan la mayor cantidad de visitas.

Una de las preguntas contenidas corresponde a la cantidad de personas que conforman el grupo de viaje, el cual en, primer lugar, se encuentran las personas que viajan en “pareja” con un 31%, seguido de un 21% de los visitantes que viajan en grupos de “4 personas” y, con un 15%, en tercer lugar se encuentran los visitantes conformados por un grupo de viaje de “3 personas”. De la misma forma, para el principal grupo de viaje clasificado como “parejas” o viajeros de 2 personas se muestra una leve

alza de 2% en comparación al año 2019 y por otro lado los viajeros de grupos de “7 o más personas” disminuyeron un 3% desde el año 2019 al año 2021.

En Las zonas de Neltume, Panguipulli, Coñaripe y Choshuenco se visualiza que las personas que visitan el lugar principalmente viajan en un grupo conformado por dos individuos, mientras que en las zonas de Puerto Fuy y Liquiñe principalmente viajan en un grupo conformado por 4 personas. Estos datos son de gran utilidad en cuanto a la planificación de la disponibilidad de los servicios turísticos según grupo de viaje para cada zona.

Con relación a la cantidad de noches de pernoctación en la comuna se puede decir que con un 27% preferentemente la población turística que visita la comuna pernocta más de 5 noches, seguido de un 17% de los visitantes que viajan a la comuna de paso, sin pernoctar en la zona, y en tercera posición se encuentra la población visitante que pernocta 2 noches

En relación con los registros del año 2019 la cantidad de visitas del mercado nacional y extranjero correspondían a un 89,6% y 10,4%, respectivamente. Porcentajes que fueron variando proporcionalmente acorde a lo sucedido con las crisis sociales y sanitarias, hasta llegar a las cifras que se presentan para el año 2021. Se puede observar que el mayor mercado turístico corresponde al nacional con un 98% versus el 2% de extranjeros que visitaron la comuna durante el período. Existiendo una gran diferencia entre ambos debido a la contingencia mundial producto del COVID-19. De las visitas nacionales se puede ver que la mayor cantidad proviene de la Región Metropolitana de Santiago correspondiente al 44,4% del total de encuestas realizadas, continúa luego con la Región de la Araucanía con un 16,2% y la Región del Bío Bío con un 11,6% del total de visitas realizadas en la comuna. Este hecho podría tener su origen principalmente en las restricciones y/o limitantes presentes por la pandemia al viajar de región en región, siendo la de la Araucanía más próxima y, por lo tanto, más accesibles para visitar la comuna.

Se evidencia a través de los años que la principal motivación que existe en los visitantes de la comuna de Panguipulli es la “naturaleza”, identificándolo como uno de los factores principales como motivación de viaje, por lo cual preservar el medio ambiente, mantenerlo y cuidarlo se vuelve un punto fundamental para el desarrollo turístico de la zona.

El factor “naturaleza” corresponde en los dos períodos al principal motivo por el cual es visitada la comuna. Además, cabe destacar el aumento del 7,8% de la preferencia desde el año 2020 al 2021 de “parques/reservas nacionales”, el cual asciende desde el cuarto principal motivo al segundo; y “playas” que para el año 2020 correspondía al segundo pasa a tercera posición; luego “turismo aventura” presenta un aumento de 7,3% pasando desde la novena a la cuarta preferencia motivacional. Finalmente podemos observar además que el factor “termas” disminuyó en un 5,8%, pasando desde la tercera a la quinta posición. Esto último podría deberse primordialmente a la disponibilidad y tiempos de espera en los servicios termales de acuerdo al aforo máximo permitido

de personas. Lo anterior se detalla la capacidad disponible de algunos servicios termales antes de la crisis del COVID-19 y el aforo permitido en tiempos de pandemia para la zona de Liquiñe (según lo reportado por los propios dueños de las termas mencionadas).

En este, se puede apreciar que con un 29,8% el medio más utilizado por la población turística para planificar su visita a la comuna fue debido a viajes anteriores, dato directamente proporcional a la frecuencia con que es visitada más de una vez la comuna, correspondiente al 71% de la población muestral. Otra tendencia que se observa muy marcada en la población es la utilización de las redes sociales a la hora de buscar cualquier tipo de información, desde las opciones de lugares para visitar como atractivos turísticos, alternativas de alojamientos hasta servicios de gastronomía ofrecidos o que se pueden encontrar en esos lugares con sus respectivos comentarios y calificaciones por parte de los usuarios que lo visitan. Dentro de estas redes sociales el 22,1% corresponde a las redes sociales del destino, posicionándose como el segundo medio más utilizado por los turistas. Y en tercer lugar se encuentra la información provista por familiares o amigos con un 21,1%.

Las variaciones que han tenido los alojamientos escogidos para pernoctar en la comuna por la población turística desde el año 2019 al 2021, en el cual se puede ver claramente la preferencia que existe por el tipo cabaña, seguido por camping que para el año 2019 presentaba un 12% que aumentó a 21% para el año siguiente y a 22% para el 2021.

Los datos obtenidos a través de las encuestas para el gasto promedio o presupuesto estimado en el grupo de viaje que visita la comuna arrojaron como resultado que un 29% de los visitantes de la comuna de Panguipulli gasta en promedio entre \$300.000 a \$500.000, seguido de un 24% correspondiente al gasto entre \$500.000 a \$1.000.000, vale decir, que aproximadamente la mitad de la población tomada como muestra se concentra en estos dos valores (\$). Resultados que al igual que en los registros de años anteriores ocupan la misma posición, así como también, en la tercera posición se encuentran los grupos que presupuestan un valor entre \$200.000 a \$300.000 en su visita a la comuna.

En cuanto a la oferta turística del destino, según registros recientes de SERNATUR; la oferta de prestadores de servicios turísticos en la comuna asciende a más de 381 prestadores de servicios, entre alojamientos, tour operadores, restaurantes, centros termales y otros servicios formales distribuidos y concentrados principalmente en los principales subdestinos de la comuna, como Panguipulli, Liquiñe, Coñaripe, Choshuenco, Neltume y Puerto Fuy. El incremento en la oferta Turística los últimos 5 años, principalmente en el rubro alojamiento, se debe a que el flujo de visitantes se ha incrementado exponencialmente durante las recientes temporadas estivales, alcanzando una proyección promedio de más de 200.000 visitas, número que, por otra parte, no se mantiene el resto del año, presentando el destino turístico una marcada estacionalidad entre los meses de marzo a noviembre.

A continuación, se presenta cuadro con desglose de los servicios registrados a la fecha:

Tipo de Servicio	Registro SERNATUR
Alojamiento Turístico	195
Artesanía	13
Guías de Turismo	10
Restaurantes y Similares	70
Servicios de Esparcimiento	18
Taxis y Buses de Turismo	11
Transporte de Pasajeros por Vía Acuática	8
Turismo Aventura	23
Agencias de Turismo y Tour Operadores	25
Arriendo de Vehículos	3
Servicios deportivos	3
Transporte por Carretera Interurbana	2
Total General	381

Fuente: Región de Los Ríos – SERNATUR, Registro de prestadores de servicios turísticos al 30 de julio de 2021.

5.2 Sustentabilidad del destino

La Municipalidad de Panguipulli actualmente cuenta con un Departamento de Medio Ambiente, a cargo de llevar a cabo iniciativas y proyectos de concientización y sustentabilidad (como la creación y mantención de puntos limpios y reciclaje, por ejemplo). A su vez, el municipio se encuentra siendo parte de un proyecto para conocer los índices de saturación del destino, para de esta forma conocer el impacto transversal de la actividad turística y así poder crear acciones que eviten el declive del destino, los recursos y la sobre carga de los servicios.

También, a partir del año 2018, la Municipalidad de Panguipulli sostiene un convenio con el Instituto Nacional de Biodiversidad de Costa Rica (InBio) para trabajar juntos en temas relacionados a la innovación tecnológica, investigación y turismo comunitario con el fin de fortalecer, a través del intercambio de experiencias, la sustentabilidad y asociatividad del territorio. Este convenio se firmó durante el I Seminario Internacional de Sostenibilidad y Turismo Rural Comunitario realizado en Panguipulli.

La Municipalidad, a su vez, posee el sello de excelencia en certificación ambiental municipal. Y a fines del año pasado (2020) se postuló a Bienes Nacionales para poder optar a la administración de 3 predios con el objetivo de conservación, recuperación y realización de turismo con administración municipal por 5 años, con posibilidad de adjudicación definitiva.

Por otro lado, el Departamento de Turismo llevó a cabo una encuesta de sustentabilidad para conocer las prácticas sustentables que llevan a cabo los prestadores de servicios de la zona, además de talleres presenciales a alojamientos en materias de reciclaje del aceite, economía circular, compostaje y vermicompostaje de residuos orgánicos y del reemplazo de artículos de un solo uso (como botellas o servicios desechables) por vidrio u otros materiales reutilizables, para evitar así el exceso de desechos y la contaminación.

Este año el mismo departamento presentó una propuesta de Plan de Sustentabilidad para poder incorporar al organigrama de la Dirección de Turismo y Desarrollo Económico local un área de Sustentabilidad dedicada a la información, educación, concientización y entrega de herramientas a los servicios turísticos de la zona, además de la población local.

5.3 Relevancia del destino para el sector

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

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

Para este nuevo periodo, se propone modificar el polígono de la ZOIT, quedando de esta forma:

5.4 Fundamentos de ampliación polígono ZOIT

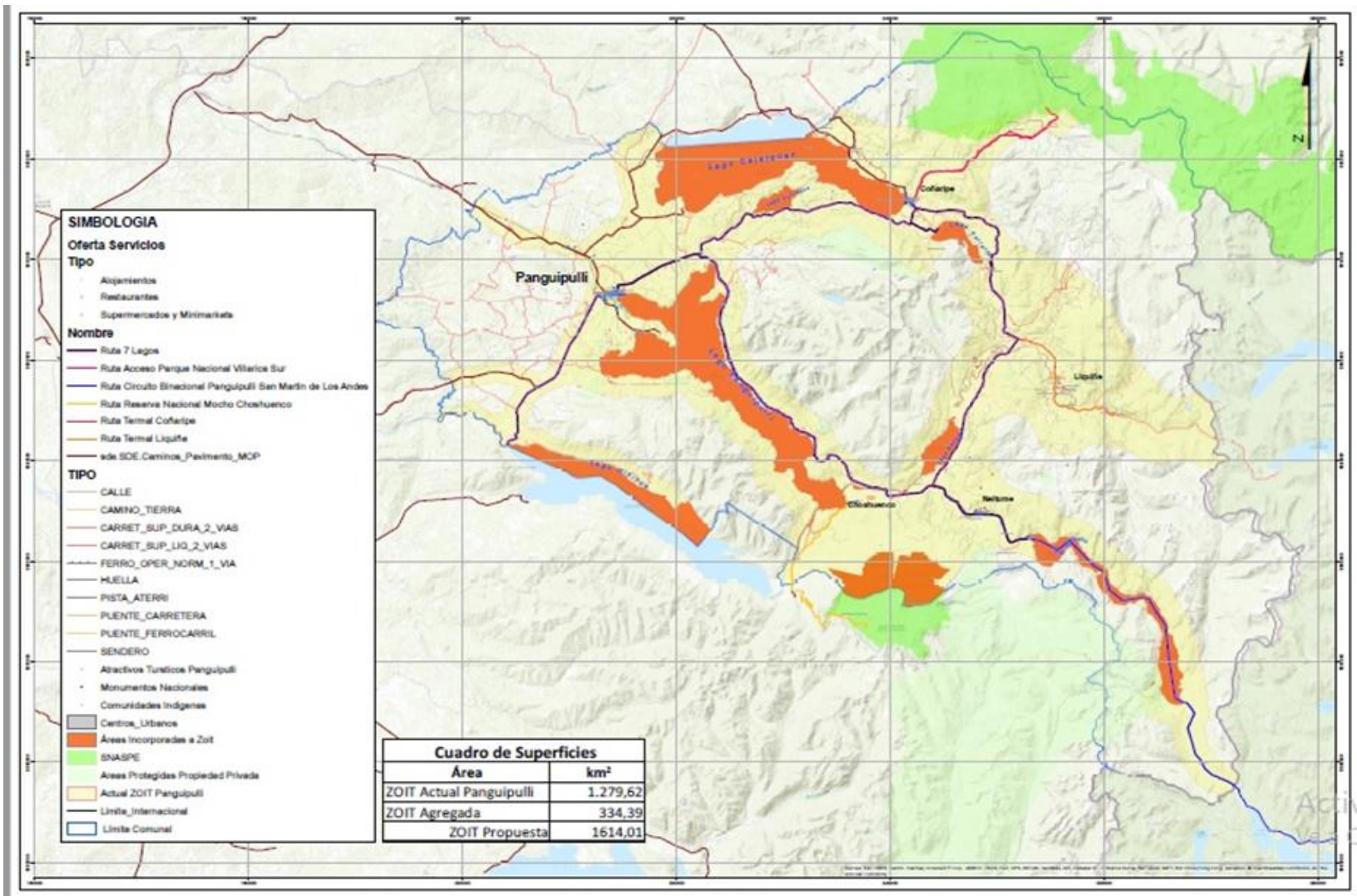
Se fundamenta con las siguientes consideraciones:

1. La actividad turística en el territorio ZOIT Panguipulli es uno de sus principales ejes económicos, y el que más ha crecido en los últimos 10 años. La principal tipificación de atractivos turísticos corresponde a los “naturales”, por sus termas, lagos, ríos, saltos de agua

y reservas naturales; no obstante, posee atractivos culturales y patrimoniales importantes asociados a su interculturalidad y a la participación de actores externos. En función de esto **se agregarán los cuerpos de agua de uso turístico –ríos, además de los siete lagos-, el parque de administración municipal, la Reserva Nacional Mocho Choshuenco y Parque Nacional Villarrica Sur, estos últimos previa autorización de CONAF**

2. ZOIT Panguipulli entrega una oferta turística de más de 350 servicios, donde destacan los de alojamiento, alimentación y operadores turísticos, que ofertan rafting, trekking y circuitos guiados; todos ellos inscritos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos.
3. ZOIT Panguipulli forma parte importante de las políticas de planificación turística de SERNATUR, al ser el segundo destino turístico más visitado de la Región.
4. Importante es destacar que sus Áreas Silvestres Protegidas poseen una administración permanente en el territorio y Plan Operativo Anual

POLIGONO ZOIT PANGUIPULLI PROPUESTO



Fuente: Municipalidad de Panguipulli

6. Líneas de acción para el fomento de turismo

6.1 Equipamiento e Infraestructura

Equipamiento corresponde a “alojamiento, alimentación, esparcimiento y servicios turísticos asociados”. Infraestructura corresponde a la “dotación de bienes y servicios básicos con que cuenta un país y permite que el viaje sea cómodo y agradable” (transporte, terminales terrestres, servicios básicos, comunicaciones, etc.).

Objetivo (definido en Ficha de Solicitud)	Brecha (definido en Ficha de Solicitud)	Acciones a desarrollar	Ejecutor	Plazo	Indicador	Meta (en función de indicador)	Medio de Verificación	Presupuesto	Fuente de Financiamiento propuesto
Dotar de espacios de infraestructura pública para desarrollar actividades turísticas en el destino	Falta de espacios públicos para desarrollar actividades	Habilitación de espacios públicos con infraestructura menor permanente para instalación de ferias itinerantes en la comuna	Municipalidad	4 años	Nº de espacios públicos construidos	Construcción de 2 espacios públicos de infraestructura menor para ferias	Fotografías	\$300 MM	SUBDERE línea de reactivación económica
Mejorar la Experiencia turística en el territorio entregando mejor infraestructura para la información del destino al visitante	El destino no cuenta con señalética actualizada y con infraestructura en mal estado para todo el territorio de la comuna	Hacer postulaciones a los PMU regionales para bajar recursos necesarios en cuanto a materia de infraestructura turística	SUBDERE	4 años	Nº proyectos postulados	Postular 4 PMU Zoit y 3 PMU Emergencia	Documentos y proyectos de postulación	\$500 MM	SUBDERE
Mejorar la Experiencia turística en el territorio entregando mejor infraestructura para la información	El destino no cuenta con señalética actualizada y con infraestructura en mal estado para todo el territorio de la comuna	Diseño de señalética Sello RELV en las principales rutas turísticas de la comuna	Subsecretaría de turismo Programa Ruta escénica Lagos y volcanes	4 años	Nº de letreros construidos	Habilitar 4 letreros de señalética turística	Documento plan y programa. Señalética construida	\$100 MM	MOP y Subsecretaría de turismo

del destino al visitante									
Mejorar la Experiencia turística en el territorio entregando mejor infraestructura para la información del destino al visitante	El destino no cuenta con señalética actualizada y con infraestructura en mal estado para todo el territorio de la comuna	Diseño de estructura habitante, Mirador de Neltume	Programa Ruta Escénica Lagos y Volcanes	2 años	Nº de mirador construido	Construcción de 1 un mirador con estándares de calidad turística en Neltume	Anteproyecto Mirador Neltume	\$2 MM	Programa Ruta Escénica Lagos y Volcanes
Dotar de espacios de infraestructura pública para desarrollar actividades turísticas en el destino	En la comuna no existe un lugar de convergencia cultural para el desarrollo y practica de las artes	Puesta en marcha del teatro de las artes	Municipalidad Gore y Corporación amigos de Panguipulli	4 años	Nº de infraestructura construida.	Construir 1 infraestructura para la cultura y las artes: teatro de las artes de Panguipulli	Construcción del edificio. Registro Medios audiovisuales	\$3.000 MM	Municipalidad Gore y Corporación amigos de Panguipulli
Mejoramiento y construcción de espacios públicos para fomentar el desarrollo, la equidad y la calidad de vida en la ciudad, protegiendo el patrimonio urbano y reforzando la identidad local	Déficit Espacios Públicos para la población local y visitantes	Construcción de Espacios Públicos, MINVU Costanera de Choshuenco	MINVU	4 años	% del espacio público construido	Construcción del 50% espacio público: Costanera en Choshuenco	Registros audiovisuales	\$1.500 MM	MINVU
Dotar de espacios de infraestructura pública para desarrollar	Déficit Espacios Públicos para la población local y visitantes	Conservación de la Plaza Manuel Rodríguez	MINVU	4 años	Nº de espacio público construido	Tener 1 espacio público adaptado para la población local y visitantes	Registros audiovisuales	\$200 MM	MINVU

actividades turísticas en el destino									
Dotar de espacios de infraestructura pública para desarrollar actividades turísticas en el destino	El destino necesita modernizar y estandarizar las OIT comunales para entregar un mejor servicio a los visitantes	Mejoramiento red de oficinas de Información turística	Municipalidad	4 años	Nº de fachadas construidas y mejoradas.	Mejorar fachadas de 2 oficinas turísticas del destino	Documento y medios audiovisuales	\$10 MM	Municipalidad Gore
Dotar de espacios de infraestructura pública para desarrollar actividades turísticas en el destino	Debido a un ataque incendiario, la localidad de Liquiñe quedo sin Oficina de información turística	Construcción nueva OIT de Liquiñe	Municipalidad GORE	4 años	Nº de infraestructura construida	Construir 1 nueva oficina de información en Liquiñe	Oficina de Liquiñe construida	\$30 MM	Municipalidad Gore
Aplicar acciones mitigadoras en sectores de alto valor paisajístico del territorio.	En el último tiempo no se ha protegido el patrimonio turístico paisajístico, debido a la instalación de cableado eléctrico en los principales centros miradores de la comuna.	Gestionar proyecto regulatorio para el soterramiento de cableado eléctrico, en sectores de alto valor paisajístico y miradores en todo el destino.	MOP MINVU	4 años	Nº de proyecto gestionado	Gestionar 1 proyecto que regule el soterramiento de cableado eléctrico	Documento y registro grafico	\$100 MM	MOP GORE SUBDERE
Dotar de espacios de infraestructura pública para desarrollar actividades turísticas en el destino	El destino ZOIT Sietelagos cuenta con una incomparable potencia para generar distintos circuitos de recorrido, siendo las rutas el tipo	Gestionar la Incorporación de la variable/componente Ciclovías, en el plan maestro de inversión de obras públicas del MOP Los Ríos., para los principales	MOP Municipalidad	4 años	Nº de proyecto gestionado	Gestionar 1 proyecto de desarrollo de circuitos y ciclovías para todo el destino	Documento y registros gráficos	\$1.000 MM	MOP/ Vialidad

	ciclovías una necesidad de territorio para potenciar el deporte y el desarrollo sustentable.	corredores turísticos del destino.							
Generar las condiciones Mínimas sanitarias para el desarrollo de la actividad turística en sub destinos de la ZOIT.	Actualmente la Localidad de Neltume no cuenta con alcantarillado, lo cual no permite que los emprendimientos ni la infraestructura pública ni privada tengan las condiciones básicas para formalizar negocios y construir emprendimientos de calidad medioambiental y económica.	Construcción de alcantarillado Neltume	Municipalidad Gore	4 años	Obra ejecutada en la Localidad	Construir Alcantarillado para el poblado de Neltume	Registros de medios audiovisuales	\$6.300 MM	FNDR
Dotar de espacios de infraestructura pública para desarrollar actividades turísticas en el destino	Una de las últimas rutas turísticas sin pavimentar es la que nos dirige al paso internacional Hua Hum, el cual nos permitiría un mayor flujo internacional y potencial el	Pavimentación de carretera de Pirehueico a Paso internacional Hua Hum	MOP	8 años	Kms ejecutados	Pavimentar 11 kms de la ruta hasta paso internacional Hua Hum	Documento y registro audiovisual	\$2.300 MM	FNDR GORE

	circuito binacional chileno argentino.								
Dotar de espacios de infraestructura pública para desarrollar actividades turísticas en el destino	Actualmente, la costanera de Panguipulli no se encuentra en un estado óptimo para poder mostrar el destino como una comuna con infraestructura adecuada para desarrollar turismo	AMPLIACION Y MEJORAMIENTO COSTANERA DE PANGUIPULLI 30458146-0	MOP- Dirección de Obras Portuarias	4 años	Km ejecutados.	Ampliación y mejoramiento en 1,43 kms de la costanera	Registros audiovisuales	\$ 2.500 MM	Sectorial MOP
Dotar a la comuna con una red de caminos y rutas con alto estándar, para poder desarrollar actividades y mejorar la conectividad entre	La comuna de Panguipulli no cuenta con conectividad necesaria con la parte sur de la comuna, para conectar con la comuna de Los Lagos a través de una ruta escénica de incalculable valor turístico	REPOSICIÓN RUTAS T-47 Y T-45 SECTOR: CHOSHUENCO RIÑIHUE 30072725-0 (Sector Enco-Mae, tramo II)	MOP- Dirección de Vialidad	4 años	Km ejecutados.	Reposición 9,47 kms de camino	Registros audiovisuales	\$ 29.248 MM	Sectorial MOP
Dotar a la comuna con una red de caminos y rutas con alto estándar, para poder desarrollar actividades y mejorar la conectividad entre	La alta demanda de visitas y el aumento del parque automotriz han hecho que el destino colapse no solo en temporada alta, sino que durante todo el año,	MEJORAMIENTO CBI RUTA T-255 (ANCACOMOE) Y	MOP- Dirección de Vialidad	2 años	Km ejecutados.	Mejoramiento de 3,7 kms de camino	Registros audiovisuales	\$ 1.494 MM	Sectorial MOP

	debido al alto flujo vehicular.								
Dotar a la comuna con una red de caminos y rutas con alto estándar, para poder desarrollar actividades y mejorar la conectividad entre	La alta demanda de visitas y el aumento del parque automotriz han hecho que el destino colapse no solo en temporada alta, sino que durante todo el año, debido al alto flujo vehicular.	RUTA T-189 (MELEFQUEN) COMUNA DE PANGUIPULLI 30480983-0	MOP- Dirección de Vialidad	2 años	Km ejecutados.	Mejoramiento de 2,7 kms de camino	Registros audiovisuales	\$846 MM	Sectorial MOP
Dotar a la comuna con una red de caminos y rutas con alto estándar, para poder desarrollar actividades y mejorar la conectividad entre	La alta demanda de visitas y el aumento del parque automotriz han hecho que el destino colapse no solo en temporada alta, sino que durante todo el año, debido al alto flujo vehicular.	Conservación Camino Básico por Conservación, Ruta T-233: Pullinque - Calafquén (km 0 al 4,79), Provincia de Valdivia, Región de Los Ríos (contrato 345862)	MOP- Dirección de Vialidad	2 años	Km ejecutados.	Conservación de 4,79 kms de camino	Registros audiovisuales	\$770 MM	Sectorial MOP
Dotar a la comuna con una red de caminos y rutas con alto estándar, para poder desarrollar actividades y mejorar la conectividad entre	Muchas comunidades rurales tienen dificultades en sus accesos, donde además se está desarrollando una incipiente actividad de turismo rural y comunitario, y es	Conservación Red Vial Básica, CBC Ruta T-283 S: Cruce 203 CH (Coihueco) - Releco (Km 0 al 6), comuna de Panguipulli	MOP- Dirección de Vialidad	2 años	Km ejecutados.	Conservación de 6 kms de camino	Registros audiovisuales	\$1.200 MM	Sectorial MOP

	necesario generar las condiciones de conectividad básicas para este tipo de acciones.								
Dotar a la comuna de Panguipulli con circuitos de ciclovías de alto estándar y acordes a un destino turístico	La comuna de Panguipulli tiene muy pocas rutas e infraestructura habilitada en temas de ciclovías.	Construcción ciclovía ruta T-225 cruce ruta 203 CH (Huellahue)-Lago Calafquén	MOP- Dirección de Vialidad		Km ejecutados.	Construcción de 410,55 kms de camino	Registros audiovisuales	\$1.892M MM	Sectorial MOP

6.2. Promoción

Promoción de los atractivos, productos y servicios turísticos del territorio.

Objetivo (definido en Ficha de Solicitud)	Brecha (definido en Ficha de Solicitud)	Acciones a desarrollar	Ejecutor	Plazo	Indicador	Meta (en función de indicador)	Medio de Verificación	Presupuesto	Fuente de Financiamiento propuesto
Definir un plan Estratégicos para la promoción y posicionamiento del destino a nivel nacional	Actualmente existe un muy poco posicionamiento mental y técnico de la marca Destino Sietelagos, y se hace indispensable generar un estudio para ver en que situación estamos para tomar decisiones de posicionamiento del destino	Generar un Plan de potenciamiento y actualización de la marca.	Municipalidad de Panguipulli	3 años	Contratación de le empresa	Contratar empresa que se adjudique el estudio para generar un Plan de estudio de marca que indique los pasos a seguir para potenciar marca y potenciar el destino	Documento indicativo	\$50 MM	Gore Municipalidad

Definir un plan Estratégicos para la promoción y posicionamiento del destino a nivel nacional, regional y local	Actualmente se necesita potenciar el destino con diferentes estrategias de posicionamiento y promoción, con eje en la reactivación de la economía local	Actualización de Plan de Marketing desarrollando acciones hitos con foco en reactivación, creando planes de promoción y difusión impulsando campañas de fortalecimiento y difusión de propuestas de valor con base al turismo de naturaleza y cultura del territorio.	Municipalidad	4 años	Documento y proyecto creado	Crear un plan de marketing	Documento digital, registro audiovisual	\$30 MM	Municipalidad
Mejorar la información sobre el desarrollo del turismo hacia la ciudadanía, con el fin de generar mayor conciencia y conocimiento del recurso propio para poner en valor la economía y recursos del destino	Las acciones que realiza el departamento de turismo y sus diferentes funciones, no se ven reflejadas en la opinión local, lo cual hace tener una opinión negativa de las acciones municipales, al igual de poder entender en que se gastan los recursos y para que fin.	Implementar Plan de marketing interno de manera permanente, Realizando campañas de familiarización entre empresarios, organizaciones, prestadores de servicios turísticos y comunidad local.	Municipalidad	2 años	Nº de ferias posicionadas	Posicionar a los menos 1 FERIA anual de difusión del Destino en territorios emisores reconocidos o potenciales.	Documento	\$20 MM	Municipalidad

Definir un plan Estratégicos para la promoción y posicionamiento del destino a nivel internacional	Como destino necesitamos tener presencia internacional, debido a la alta demanda de destinos verdes y naturales, los cuales nos dan un atributo diferenciador con otros destinos similares de la región del cono sur de continente	Generar un plan de Marketing para Internacionalizar el destino en torno a ciertos productos focalizado en turismo receptivo.	Municipalidad y Programa ruta escénica lagos y volcanes	4 años	Nº de campaña ejecutada.	Ejecutar 1 campaña promocional internacional para el destino sietelagos.	Publicaciones de la campaña en medios digitales y en actividades del mercado internacional	\$30 MM	Municipalidad, Programa ruta escénica Lagos y volcanes, Sernatur nacional
--	--	--	---	--------	--------------------------	--	--	---------	---

6.3. Sustentabilidad

a) **Bienestar de comunidades residentes:** satisfacción de los residentes con el turismo (expectativas y percepciones), y efectos del turismo en la comunidad local (actitudes locales frente al turismo, beneficios sociales y/o socioeconómicos, cambios en los estilos de vida, vivienda, demografía).

Objetivo (definido en Ficha de Solicitud)	Brecha (definido en Ficha de Solicitud)	Acciones a desarrollar	Ejecutor	Plazo	Indicador	Meta (en función de indicador)	Medio de Verificación	Presupuesto	Fuente de Financiamiento propuesto
Generar las condiciones para poder implementar políticas estratégicas de sustentabilidad que rijan la actividad turística	Existe un déficit en generan un plan de conciencia turística, conciencia ambiental, tenencia responsable de mascotas, todo orientado a la actividad turística y como mitigarlo, No solo a nivel de emprendedores,	Generar plan publico privado de capacitaciones para emprendedores y comunidad local creando una vinculación con establecimientos educacionales para poner en valor el patrimonio cultural y natural y cultura del	Municipalidad dirección de turismo, departamento de medio ambiente y Programa Ruta Escénica Lagos y Volcanes y programa Transforma Turismo	4 años	Nº de capacitaciones comprometidas ejecutadas.	Generar 8 Capacitaciones para emprendedores y organizaciones, y 4 capacitaciones para establecimientos educacionales	Medios audiovisuales y registros, lista de asistencias.	\$12 MM	Municipalidad de Panguipulli, Programa Ruta Escénica Lagos y Volcanes

	sino que en toda la comunidad local	emprendimiento con base en turismo sustentable							
Generar las condiciones para poder implementar políticas estratégicas de sustentabilidad que rijan la actividad turística	Un destino en desarrollo como lo es la comuna de Panguipulli está presentando problemas de saturación de todas las áreas de desarrollo social y económico. Es preciso genera conocimiento para poder mitigar y entablar acciones que propendan a mejorar estos indicadores.	Elaboración, Sociabilización y seguimiento del índice de saturación destino Sietelagos Divulgando las diferentes actividades, que ayudan a mitigar el impacto ambiental y los índices locales.	Municipalidad y Proyecto Ruta escénica Lagos y volcanes	2 años	Nº de Documento/ estudio generado	Generación de 1 estudio de índice de saturación del destino sietelagos.	Informe final con los resultados. Plataforma de seguimiento de la hoja de ruta	\$10 MM	Programa Ruta escénica lagos y volcanes
Generar las condiciones para poder implementar políticas estratégicas de sustentabilidad que rijan la actividad turística	En la actualidad, no existen políticas destinadas directamente a la industria turística para cambiar su estrategia energética al uso de energías no convencionales	Gestionar Apoyo regional al fomento de uso de energías renovables y tecnologías sustentables.	Gore Fomento Los Ríos	4 años	Nº de cowork creado y en ejecución	Creación y funcionamiento de 1 cowork para emprendedores del destino	Fondos concursables, documentación de apoyo	\$6.000 MM	GORE FNDR/ ministerio de energía
Generar las condiciones para poder implementar políticas estratégicas de sustentabilidad que rijan la actividad turística	Actualmente existe una gran brecha de aplicación de ordenanzas y además de actualización de estas, ya que la	Revisar y robustecer las ordenanzas municipales relacionadas con la actividad turística.	Municipalidad	4 años	Nº de ordenanzas actualizadas y revisadas.	Revisar y actualización de 5 ordenanzas de fachadas: estacionamientos, publicidad, ferias costumbristas, turismo aventura	Documentos y ordenanzas publicadas	\$10 MM	Municipalidad

	creciente demanda y producción turística hace necesario que todas las acciones que rijan la industria sean actualizadas, aplicables y modernizarles.								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

b) **Manejo de Recursos y Residuos:** energía, agua, manejo de residuos sólidos y líquidos, conservación del patrimonio natural y cultural.

Objetivo (definido en Ficha de Solicitud)	Brecha (definido en Ficha de Solicitud)	Acciones a desarrollar	Ejecutor	Plazo	Indicador	Meta (en función de indicador)	Medio de Verificación	Presupuesto	Fuente de Financiamiento propuesto
Tratar y disponer de manera adecuada la basura y residuos que genera la población con estándares internacionales y adecuadas a los nuevos tiempos	Debido al aumento de población local y el aumento de la demanda turística, se ha generado un gran aumento de desechos reciclables y de segundo uso. Por lo tanto, se necesitan más centros de acopio y lugares de disposición de estos.	Habilitación puntos limpios en la comuna junto a un plan de adquisición de basureros para sectores turísticos de la comuna.	Municipalidad de Panguipulli	3 años	Nº de puntos limpios habilitados.	Tener 3 puntos limpios habilitado como métodos de mitigación y manejo de residuos,	Registro audiovisual	\$39 MM	FRIL

c) **Mitigación o adaptación al Cambio Climático:** Sensibilización y comunicación a la comunidad e industria turística en materias de cambio climático, adecuación progresiva de la infraestructura turística a las nuevas condiciones del clima, reforestación con especies nativas y conservación de humedales, electromovilidad y transporte bajo en emisiones, medición y mitigación de la huella de carbono.

Objetivo (definido en Ficha de Solicitud)	Brecha (definido en Ficha de Solicitud)	Acciones a desarrollar	Ejecutor	Plazo	Indicador	Meta (en función de indicador)	Medio de Verificación	Presupuesto	Fuente de Financiamiento propuesto
Generar instrumentos de mediación que entreguen información acorde para tomar medidas de protección/mitigación para la gestión de acciones medioambientales	Los altos índices de contaminación medioambiental hacen necesario que se tenga información para generar planes y estrategias de mitigación que actualmente el destino no tiene.	Gestión para que el Ministerio de Medio Ambiente instale una estación de monitoreo de descontaminación ambiental	Municipalidad	4 años	Nº de Instrumento de medición.	Generar 1 plan de gestión de monitoreo donde se genere un instrumento de medición	Documento	\$10 MM	Municipalidad/Seremi medio ambiente
Fomentar la conciencia de la comunidad en general para la protección de los principales recursos naturales de la ZOIT Panguipulli	Actualmente es necesario generar una instancia de medición de huella de carbono que los destinos turísticos no tienen de forma formal, para incentivar la conciencia en destinos con priorización de sustentabilidad	Implementar la medición de huella de carbono para turistas.	Municipalidad	2 años	Nº de Instrumento de medición de huella de carbono aplicada y en ejecución en el departamento de turismo de Panguipulli	Implementar 1 instrumento efectivo de medición de huella de carbono	Instrumento, Documento	\$5 MM	Municipalidad
Fomentar la conciencia de los empresarios locales para la protección de los principales recursos	Las empresas formales de la comuna no cuentan con sellos de certificación de sustentabilidad	Gestionar la implementación de Programas Sello S y "No deje rastro" para emprendedores de la comuna.	Sernatur	2 años	Nº de empresas que obtienen sello "S"	30 empresas formalizadas obtienen sellos "S".	Sello de Distinción Sustentable (Sello S)	\$30 MM	Sernatur, Subdere

naturales de la ZOIT Panguipulli. Y la implementación de buenas prácticas al destino	que cuenten sus buenas prácticas para que generen una actividad responsable.								
Fomentar la conciencia de los empresarios locales para la protección de los principales recursos naturales de la ZOIT Panguipulli. Y la implementación de buenas prácticas al destino	El territorio no tiene una imagen de uso sustentable del patrimonio natural y cultural local, lo cual eventualmente permitiría generar productos innovadores para desarrollar un turismo responsable en la zona.	Generación de una estrategia/campaña de USO de la denominación de PATRIMONIO Mundial de nuestros bosques húmedos templados lluviosos para Poder tener una imagen sustentable y verde del territorio como marca destino.	Municipalidad	3 años	Nº de estudio generado.	Generar 1 Plan estratégico/ estudio de turismo comunal con especial énfasis en la utilización responsable del patrimonio natural y cultural del destino	Documento, instrumentos, sellos	\$30 MM	Municipalidad

6.4. Desarrollo de Productos y Experiencias

a) **Digitalización de la oferta turística:** iniciativas que fomenten el uso de tecnología en el destino, tanto a nivel de empresas turísticas como en el destino mismo (por ejemplo, para control de aforos, venta de entradas, ventas on-line de productos turísticos, tótem digital, información del destino).

Objetivo (definido en Ficha de Solicitud)	Brecha (definido en Ficha de Solicitud)	Acciones a desarrollar	Ejecutor	Plazo	Indicador	Meta (en función de indicador)	Medio de Verificación	Presupuesto	Fuente de Financiamiento propuesto
Contar con una oferta digital ordenada y con empresas formales adaptadas a los nuevos	La actual pandemia ha desnudado todas las brechas y la falta de alfabetización digital en los emprendimientos	Digitalización de la oferta turística local generando el uso de TIC's para que La planta turística tenga herramientas para comercializar	Gremios empresariales de turismo	4 años	Nº de empresarios capacitados en temas de digitalización	60 empresarios formalmente registrados participen de 1 capacitación mínima en temas de digitalización	Capacitación en marketing digital, comercialización digital y desarrollo de estrategias digitales para que la información	\$50 MM	Municipalidad, Fomento Los Ríos (Potencial Red Mercado)

mercados propendiendo el comercio y la promoción digital.	turísticos de la comuna	digitalmente sus empresas					antes descrita esté disponible y así poder diseñar o reformular productos y servicios turísticos		
Contar con una oferta digital ordenada y con empresas formales adaptadas a los nuevos mercados propendiendo el comercio y la promoción digital.	Se refleja una gran falta de empresas que puedan realizar sus procesos comerciales a través de medios digitales, lo cual hace que no seamos un destino competitivo	Implementar la familiarización de los empresarios locales con el E-commerce para estandarizar la oferta turística actual.	Gremios empresariales de turismo	4 años	Nº de empresarios formales	100 empresarios formalmente registrados utilicen canales de comercialización digital	Capacitaciones, registros medio audiovisuales, certificaciones	\$50 MM	Municipalidad, Fomento Los Ríos (Potencial Red mercado)
Contar con una oferta digital ordenada y con empresas formales adaptadas a los nuevos mercados propendiendo el comercio y la promoción	La actual pandemia ha desnudado todas las brechas y la falta de alfabetización digital en los emprendimientos turísticos de la comuna	Inclusión de la oferta turística comunal en los productos del programa Ruta Lagos y Volcanes	Programa Ruta Escénica Lagos y Volcanes	4 años	Nº de empresas comprometidas en el programa	Tener incluidas a 50 empresas turísticas de la comuna en los productos del programa	Material impreso; mapas, guías, etc.	\$6 MM	Programa Ruta Escénica Lagos y Volcanes

b) Fortalecimiento empresarial o impulso innovador: se refiere a emprendimientos o empresas turísticas ya existentes que busquen innovar en su oferta con el objeto de diferenciarse de lo más tradicional y ser más competitivas.

Objetivo (definido en Ficha de Solicitud)	Brecha (definido en Ficha de Solicitud)	Acciones a desarrollar	Ejecutor	Plazo	Indicador	Meta (en función de indicador)	Medio de Verificación	Presupuesto	Fuente de Financiamiento propuesto
Propender apoyo de asociaciones turísticas y emprendedores locales presentes en territorio ZOIT para generar acciones de reactivación económica innovadora	Potenciar los segmentos de turismo indígena, turismo rural, gastronomía tradicional, huerta tradicional y similar para diversificación del turismo del Destino.	Fortalecimiento del espíritu emprendedor y la innovación a partir del diseño y creación 3 productos turísticos Ancla: Producto Gastronómico, Producto senderos y Turismo ancestral.	Municipalidad, Programa Ruta Escénica Lagos y Volcanes	2 años	Nº de productos nuevos desarrollados	Generación y desarrollo de 3 productos turísticos nuevos, asociados a turismo de naturaleza, gastronomía y turismo ancestral o rural	Los documentos y los productos en ejecución. Catálogo de nuevas experiencias (consultorías)	\$30 MM	Municipalidad, Programa Ruta Escénica Lagos y Volcanes
Propender apoyo de asociaciones turísticas y emprendedores locales presentes en territorio ZOIT para generar acciones de reactivación económica innovadora	Una de las grandes brechas de la comuna es la alta informalidad, en especial de alojamientos turísticos.	Implementación de programa de formalización para emprendedores del destino	Municipalidad,	4 años	Nº de nuevos empresarios formalizados	Tener 40 empresarios nuevos de turismo formalizados	Documentación y aumento de patentes. Registro de nuevos usuarios en base de datos del depto. De turismo.	\$50 MM	Municipalidad FNDR Subdere
Propender apoyo de asociaciones turísticas y emprendedores locales presentes en	Articulación empresarial entre empresarios turísticos comunales la cadena de valor de la actividad	Implementación de acciones de articulación empresarial y networking	Programa Ruta Escénica Lagos y Volcanes	3 años	Nº de empresarios comprometidos en el programa.	Participación de al menos 10 empresarios turísticos comunales en acciones de articulación	Registros audiovisuales de las jornadas	\$3 MM	Programa Ruta Escénica Lagos y Volcanes

territorio ZOIT para generar acciones de reactivación económica innovadora						empresarial y networking			
--	--	--	--	--	--	--------------------------	--	--	--

c) **Emprendimiento o talento innovador:** iniciativas que buscan el desarrollo de nuevos modelos de negocios, nuevas soluciones al turista y formas de trabajo. Se pueden considerar llamados a desafíos de innovación, entrenamientos intensivos (bootcamp)

Objetivo (definido en Ficha de Solicitud)	Brecha (definido en Ficha de Solicitud)	Acciones a desarrollar	Ejecutor	Plazo	Indicador	Meta (en función de indicador)	Medio de Verificación	Presupuesto	Fuente de Financiamiento propuesto
Desarrollar instancias de Innovación para la creación de medioambientes de emprendimiento y talento innovador	De acuerdo con las nuevas formas de desarrollo económico mundial, se hace necesario tener un espacio donde emprendedores locales puedan generar y obtener herramientas de emprendimiento, para mejorar la dirección de desarrollo económico local	Implementación un lugar físico para potenciar la Creación, innovación e incentivar las redes de emprendimiento en el destino.	Municipalidad, Sercotec	2 años	Nº de espacio pyme implementado y funcionando	Implementación y funcionamiento de 1 punto MYPE de Sercotec en Panguipulli.	Fotografías y medios digitales de verificación	\$ 250 MM	Municipalidad, Sercotec
Crear y fortalecer el desarrollo de nuevos productos de turismo de intereses especiales	Actualmente en la comuna no existen espacios públicos que propendan la creación de productos o negocios nuevos orientados al turismo sustentable, y donde además se	Establecer las condiciones para desarrollar infraestructura menor en espacios de conservación en Predio Rañintulelfu, Predio Epulafque y predio	Municipalidad	4 años	Nº de espacio creado: Parque Municipal	Tener 1 espacio natural destinado a la creación de nuevos productos y negocios para la comunidad local	Decreto y plan	\$50 MM	Municipalidad

	generen opciones de reinversión y creación de productos	Pirehueico (Laguna Lafit)							
--	---	---------------------------	--	--	--	--	--	--	--

6.5 Capital Humano

a) **Capacitación:** cursos enfocados en entregar competencias pertinentes a trabajadores y trabajadoras, con foco en el desarrollo de la localidad tanto para la industria turística, como la comunidad y municipio.

Objetivo (definido en Ficha de Solicitud)	Brecha (definido en Ficha de Solicitud)	Acciones a desarrollar	Ejecutor	Plazo	Indicador	Meta (en función de indicador)	Medio de Verificación	Presupuesto	Fuente de Financiamiento propuesto
Generar instancias para Mejorar calificación y profesionalización del recurso humano de la industria turística del destino	Una de las grandes brechas detectadas es que hay muy pocas capacitaciones o certificación orientadas en específico, a la industria del turismo	Implementar programa un instrumento de identificación de necesidades de capacitaciones específicas para la industria del turismo	SENCE	4 años	Nº de observatorio creado	Creación y desarrollo de 1 Observatorio de capacitaciones	Medios audio visuales, registro de documentos, planes y programas	\$50 MM	Sence Subdere
Mejorar la calificación y profesionalización del recurso humano de la industria turística del destino	Actualmente en el territorio no existe una profesionalización del recurso humano como guías de turismo patrimonial, el cual es un producto para desarrollar para potenciar la oferta turística actual	Generar un programa de formación y Capacitación de anfitriones patrimoniales locales, que contribuya a fortalecer el relato turístico cultural del destino.	Municipalidad,	4 años	Nº de guías capacitados.	Tener a lo menos 20 Guías de turismo capacitados como guías patrimoniales	Registros audiovisuales, registro de guías	\$50 MM	Municipalidad

b) **Certificación:** reconocimiento de las competencias laborales de trabajadores y trabajadoras, con foco en el aseguramiento del correcto desempeño en las labores propias del sector.

Objetivo (definido en Ficha de Solicitud)	Brecha (definido en Ficha de Solicitud)	Acciones a desarrollar	Ejecutor	Plazo	Indicador	Meta (en función de indicador)	Medio de Verificación	Presupuesto	Fuente de Financiamiento propuesto
Mejorar calificación de Empresas y personal en contacto de turismo	La comuna de Panguipulli y en general la industria no tiene personal calificado en competencias específicas de turismo, el cual necesita un destino para ser competitivo	Certificación de competencias laborales para turismo	Programa Ruta escénica Lagos y volcanes	4 años	Nº de guías certificados	Lograr la certificación de 20 guías locales	Registros audiovisuales, registro de guías	\$50 MM	Corfo, transforma turismo y Programa Ruta Escénica Lagos y Volcanes
Mejorar calificación y profesionalización del recurso humano turístico del destino.	Los guías de turismo y la industria turística en general que prestan distintos tipos de servicios no tienen conocimiento de primeros auxilios aplicados al turismo	Gestiones para lograr Certificación en primeros auxilios para personal en contacto.	Municipalidad/ gremios privados de turismo	4 años	Nº de guías y emprendedores capacitados	Lograr que 50 guías y emprendedores obtengan conocimientos en primeros auxilios aplicados al turismo	Registros audiovisuales	\$50 MM	Municipalidad/ PFC Corfo
Mejorar calificación y profesionalización del recurso humano turístico del destino.	Los guías de turismo aventura tiene baja certificación y los costos de certificación de forma privada son altos	Gestiones para Curso para zonas remotas (WFR) a Guías, Turoperadores y personal en contacto en zonas alejadas del territorio.	Municipalidad/ gremios privados de turismo	4 años	Nº de guías certificados	Logra que 50 guías especializados de la comuna se certifiquen de acuerdo a su especialidad.	Registros audiovisuales	\$80 MM	Municipalidad/ PFC Corfo

c) **Intermediación laboral:** iniciativas asociadas a la articulación entre empresas e instituciones con trabajadores y trabajadoras del turismo, donde se busque fomentar el empleo (ejemplo: ferias de empleo o laborales, bolsas de trabajo, acompañamiento a mejorar las contrataciones, asesoría en torno a generar empleo, generar equidad de género).

Objetivo (definido en Ficha de Solicitud)	Brecha (definido en Ficha de Solicitud)	Acciones a desarrollar	Ejecutor	Plazo	Indicador	Meta (en función de indicador)	Medio de Verificación	Presupuesto	Fuente de Financiamiento propuesto
Generar las condiciones favorables que incentiven nuevas oportunidades laborales vinculantes al turismo	En la actuales feria laborales de SENCE, no existe un espacio específico para la industria turística, de acuerdo a la orientación económica del territorio	Fomentar la participación de empresas turísticas en feria laboral SENCE, para generar una rama específica de área turismo	SENCE, Municipalidad	4 años	Nº de ferias comprometidas.	Generar 2 ferias laborales donde haya una sección específica del área de turismo	Fotos y /o convenios	\$20 MM	SENCE - Municipalidad
Mejorar la información sobre el desarrollo del turismo hacia la ciudadanía, con el fin de generar mayor conciencia y conocimiento del recurso propio para poner en valor la economía y recursos del destino	Una de las principales brechas del destino y de los emprendedores locales es la falta de conocimiento de la oferta local de los emprendedores del territorio	Generar programas de familiarización entre empresas de turismo para la identificación de oportunidades y nuevos productos o servicios.	Municipalidad	4 años	Nº de viajes generados y realizados	Generar 4 viajes de familiarización para que emprendedores locales puedan conocer de primera mano la oferta existente en el territorio para robustecer la dinámica comercial.	Registros audiovisuales y paquetes turísticos	\$20 MM	Municipalidad
Generar las condiciones favorables que incentiven nuevas oportunidades laborales vinculantes al turismo	Actualmente no existe un lugar específico donde la oferta y la demanda turística se unan en torno a ofertas laborales específicas de la industria del turismo	Crear bolsa de trabajo específicamente para el sector turístico	Municipalidad	2 años	Base de datos creada	Obtener y crear una base de datos con profesionales del turismo para tener oferta especializada específica	Tener plataforma de bolsa de trabajo, registro de medios	\$5 MM	Municipalidad

7. Acreditación de participación y respaldo actividades participativas

Si bien en esta etapa no es estrictamente necesario efectuar nuevas actividades participativas, en este punto se permite presentar información relativa a cualquier gestión que se haya efectuado para respaldar los nuevos lineamientos de la ZOIT identificando la fecha, lugar, y descripción. Además, se recuerda que se aceptará para esta instancia, cualquier medio de participación, ya sean presenciales o remotos.

En caso de incluir información de este tipo, se sugiere adjuntar un anexo con cada un listado de cada una de estas actividades y sus participantes.

Actividad	Fecha	Lugar	Descripción
Reunión informativa y de coordinación proceso de prórroga ZOIT Panguipulli	03-06-2021	ZOOM	Reunión informativa y de coordinación entre profesionales relacionados a la gestión de la ZOIT de Panguipulli tanto de Sernatur los Ríos como de la dirección de Turismo de la municipalidad de Panguipulli en aras de preparar y coordinar acciones en el proceso de prórroga de esta ZOIT. (Se adjunta acta Reunión)
Reunión informativa y de coordinación proceso prórroga ZOIT Panguipulli con equipo municipal	24-06-2021	ZOOM	Reunión informativa y de coordinación entre profesionales relacionados a la gestión de la ZOIT de Panguipulli tanto de Sernatur los Ríos como de la dirección de Turismo de la municipalidad de Panguipulli en aras de preparar y coordinar acciones en el proceso de prórroga de esta ZOIT. (Se adjunta acta Reunión)
Reunión Mesa Público-Privada ZOIT Panguipulli- Política Regional de Turismo	22-07-2021	ZOOM	Se socializar con los integrantes de la Mesa Público-Privada, el proceso de solicitud de prórroga de la declaratoria ZOIT para el período 2022-2025 (Se adjunta acta Reunión)
Reunión informativa y de coordinación proceso prórroga ZOIT Panguipulli con equipo municipal	26-07-2021	ZOOM	Aclarar algunos aspectos sobre el proceso de prórroga de la ZOIT de Panguipulli por parte del equipo de la Dirección de Turismo (Se adjunta acta Reunión)